

PLANO DE ATIVIDADES

2026



FICHA TÉCNICA

Título: Plano de Atividades da Autoridade Tributária e Assuntos Fiscais da Região Autónoma da Madeira (AT-RAM) de 2026

Edição revista: setembro, 2026

Editor: AT-RAM

Endereço: Rua 31 de janeiro, 29, 9054-533 Funchal

Site: <https://at.madeira.gov.pt/>

Coordenação: Direção de Serviços de Planeamento, Coordenação Local, Auditoria e Controlo de Gestão (DPAG)

Índice

Índice	3
Apresentação	5
Nota Introdutória	5
1. A Autoridade Tributária e Assuntos Fiscais da Região Autónoma da Madeira	7
1.1 Visão e Missão	7
1.2 Valores	11
1.3 Orgânica	13
1.4 Diretor Regional	15
1.5 Organização Interna	17
1.6 Composição	18
1.7 Organograma	19
2. CONTEXTO	20
3. ANÁLISE SWOT	21
4. OBJETIVOS	24
4.1 Objetivos Estratégicos	24
4.2 Objetivos Operacionais e Indicadores	33
5. Recursos Planeados	60
6. Quadros de Avaliação e Responsabilização das restantes Unidades Orgânicas da AT-RAM	61
6.1. Direção de Serviços de Planeamento, Inspeção Tributária, Investigação da Fraude e de Ações Especiais (DSIT)	61
6.1.1. Divisão de Planeamento e Inspeção Tributária (DPIT)	66
6.2. Direção de Serviços de Planeamento, Coordenação Local, Auditoria e Controlo de Gestão (DPAG)	70
6.3. Divisão de Pareceres Jurídicos, do Contencioso e Procedimentos Criminais (DPJ)	74
6.4. Divisão de Estudos, Gestão da Tributação e Análise de Dados (DET)	78
6.5. Serviços Locais de Finanças	81
6.5.1. Serviço de Finanças da Calheta (2798)	81
6.5.2. Serviço de Finanças de Câmara de Lobos (2801)	83
6.5.3. Serviço de Finanças do Funchal 1 (2810)	85
6.5.4. Serviço de Finanças de Machico (2828)	87
6.5.5. Serviço de Finanças de Ponta do Sol (2836)	89

6.5.6. Serviço de Finanças de Porto Moniz (2844).....	91
6.5.7. Serviço de Finanças do Porto Santo (2852)	93
6.5.8. Serviço de Finanças da Ribeira Brava (2860)	95
6.5.9. Serviço de Finanças de São Vicente (2879).....	97
6.5.10. Serviço de Finanças de Santa Cruz (2887).....	99
6.5.11. Serviço de Finanças de Santana (2895)	101
6.5.12. Serviço de Finanças de Funchal 2 (3450)	103
7. Siglas.....	105

Aprovado em 27/11/2025

Revisto em 10/09/2026

O Diretor Regional da Autoridade Tributária
e Assuntos Fiscais

Rui Manuel Teixeira Gonçalves



Apresentação

Nota Introdutória

O Plano de Atividades da Autoridade Tributária e Assuntos Fiscais da Região Autónoma da Madeira (AT-RAM) é um instrumento fundamental de gestão, que enquadra e apresenta as principais atividades a desenvolver ao longo do ano. Este plano define objetivos, orçamentos, ações e recursos necessários à concretização da estratégia delineada, assegurando o cumprimento da missão da organização.

O Plano para 2026 reflete os objetivos estratégicos que a AT-RAM se propõe alcançar neste ano, bem como os programas e projetos a implementar, com foco nos parâmetros de eficácia, eficiência e qualidade.

Está igualmente alinhado com os Objetivos do Governo Regional e com o Orçamento da Região Autónoma da Madeira para 2026, garantindo coerência e articulação entre as prioridades políticas e a ação administrativa.

Assente numa metodologia de gestão e avaliação por objetivos, o Plano de Atividades visa afirmar-se como uma ferramenta de gestão estratégica e de avaliação do desempenho organizacional. Ao mesmo tempo, contribui para o reforço de uma cultura de excelência orientada para os resultados, promovendo o envolvimento e o alinhamento de toda a organização na prossecução dos objetivos globais definidos.

Consciente da relevância dos serviços prestados aos contribuintes e operadores económicos, determinantes para o bom funcionamento da economia regional, a AT-RAM tem investido continuamente na melhoria da qualidade do serviço público e na transformação digital. Esta aposta concretiza-se, entre outras medidas, na simplificação de procedimentos, na facilitação do acesso digital e na disponibilização de serviços eletrónicos, como a entrega online de declarações.

O presente documento estrutura-se em quatro capítulos:

- ✓ **Capítulo I** – Nota Introdutória;
- ✓ **Capítulo II** – Caracterização da AT-RAM, onde são apresentados os seus elementos estruturantes, nomeadamente a visão, missão, valores e a estrutura orgânica;
- ✓ **Capítulo III** – Contexto, que inclui a descrição dos referenciais de atuação da AT-RAM e a análise SWOT;
- ✓ **Capítulo IV** – Objetivos, no qual se apresenta o Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) da AT-RAM para 2026, além da definição dos objetivos estratégicos e operacionais, acompanhados dos respetivos indicadores e metas.

Ao longo destes capítulos, destacam-se os principais projetos em curso, bem como outras atividades relevantes que, embora não integradas no QUAR, refletem aspetos importantes da atuação da AT-RAM. Por fim, são ainda apresentados os recursos organizacionais previstos para a sua execução.

A elaboração do Plano de Atividades é da responsabilidade da Direção de Serviços de Planeamento, Coordenação Local, Auditoria e Controlo de Gestão (DPAG), que coordena todo o processo. Este assenta num modelo de envolvimento e compromisso das diversas áreas funcionais da AT-RAM, materializado, nos casos aplicáveis, na participação das equipas através da elaboração dos respetivos Planos de Atividade Setoriais.



1. A Autoridade Tributária e Assuntos Fiscais da Região Autónoma da Madeira

1.1 Visão e Missão

Visão

Maximizar a arrecadação das receitas fiscais, em conformidade com as disposições legais vigentes, promovendo e facilitando o cumprimento voluntário por parte dos contribuintes, contribuindo assim para uma maior equidade fiscal. Para tal, a AT-RAM apoia todos os seus clientes-alvo, recorrendo, sempre que necessário, a estratégias inovadoras.

Na concretização desta visão, a AT-RAM procura um equilíbrio entre a qualidade do serviço prestado e o nível de exigência imposto aos contribuintes, assegurando também uma capacidade de resposta rápida e eficaz às constantes mudanças do contexto fiscal.

MISSÃO

A AT-RAM é um serviço da administração direta da RAM, integrado na Secretaria Regional das Finanças.

A AT-RAM é um serviço executivo da Secretaria Regional das Finanças do Governo Regional, que tem por missão assegurar e administrar os impostos sobre o rendimento, sobre o consumo, sobre o património e outros tributos legalmente previstos, bem como executar as políticas e as orientações fiscais definidas pelo Governo Regional da Madeira, em matéria tributária a exercer no âmbito da Região Autónoma da Madeira, nomeadamente a liquidação e a cobrança dos impostos que constituem receita da Região.

A AT-RAM dispõe de uma unidade orgânica central e de unidades orgânicas desconcentradas de âmbito local, designadas por Serviços de Finanças.



Para a prossecução da sua missão, as atribuições da AT-RAM abrangem os seguintes domínios:

- a) Execução das orientações da política fiscal regional nos termos definidos pelo Secretario Regional das Finanças;
- b) Fiscalização tributária;
- c) Justiça Tributária;
- d) Procedimentos graciosos, instrução criminal e contencioso fiscal;
- e) Informação e investigação tributária.

Com vista a prosseguir a sua missão, estão cometidas à Autoridade Tributária e Assuntos Fiscais da RAM, as seguintes atribuições:

- a) Coadjuvar o Secretário Regional das Finanças na proposta, definição e desempenho da política fiscal regional;
- b) Assegurar e coordenar um sistema de planeamento e controlo da política fiscal regional;



- c) Apoiar a atividade dos diversos serviços e organismos cuja área de competência se relacione com a AT-RAM;
- d) Estudar e propor medidas fiscais de carácter normativo no âmbito das competências atribuídas ao Secretário Regional da tutela, que decorram da lei e das demais legislações em vigor.

Incumbe em especial à AT-RAM, e relativamente às receitas fiscais próprias da Região Autónoma da Madeira:

- a) Assegurar a liquidação e cobrança dos impostos sobre o rendimento, sobre o património e sobre o consumo e demais tributos que lhe incumbe administrar, bem como arrecadar e cobrar outras receitas da Região ou de pessoas coletivas de direito público;
- b) Assegurar e coordenar um sistema de planeamento e controlo da política fiscal regional;
- c) Exercer a ação de inspeção tributária, prevenindo e combatendo a fraude e evasão fiscais, no âmbito das suas atribuições;
- d) Exercer a ação de justiça tributária e assegurar a representação da Fazenda Pública junto dos órgãos judiciais;
- e) Executar os acordos e convenções internacionais em matéria tributária, nomeadamente os destinados a evitar a dupla tributação;
- f) Informar os contribuintes sobre as respetivas obrigações fiscais e apoiá-los no cumprimento das mesmas;
- g) 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;
- h) Contribuir para a melhoria da eficácia do sistema fiscal, propondo as providências de carácter normativo, técnico e organizacional que se revelem adequadas;
- i) Cooperar com outras administrações tributárias e participar nos trabalhos de organismos internacionais no domínio da fiscalidade;



- j) Promover e assegurar as relações com organismos internacionais, nacionais ou regionais vocacionados para o estudo de matérias fiscais;
- k) Realizar e promover a investigação técnica no domínio tributário, 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 regional;
- l) 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;
- m) Realizar e promover a investigação técnica no domínio tributário, tendo em vista o aperfeiçoamento das medidas legais e administrativas e a qualificação permanente dos recursos humanos.

Incumbe em especial à AT-RAM, relativamente aos impostos especiais sobre o consumo de produtos petrolíferos e energéticos, álcool e bebidas alcoólicas e tabacos manufacturados, assegurar a administração dos referidos impostos na Região, excetuando as competências expressamente atribuídas por lei à Autoridade Tributária e Aduaneira (AT) previstas no artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 118/2011, de 15 de dezembro, na sua redação atual, e dos artigos 35.º e 37.º da Portaria n.º 320-A/2011, de 30 de dezembro, na sua redação atual, e demais legislação aplicável, exercidas no território da Região Autónoma da Madeira através das delegações aduaneiras do Aeroporto da Madeira, Porto Santo e Zona Franca e, ainda, pela Alfândega do Funchal.

No desempenho das suas atividades, a AT-RAM atua em coordenação institucional com a AT e coopera com outros serviços públicos que intervenham na área fiscal e ainda com outras administrações tributárias.

1.2 Valores

Integridade

A AT-RAM garantirá, tanto aos contribuintes e operadores económicos com os quais se relaciona, como aos seus colaboradores, um relacionamento assente em princípios de justiça e da equidade, exigindo dos seus trabalhadores uma atuação pautada por critérios de lealdade, honestidade e integridade.

Transparência

A AT-RAM disponibiliza toda a informação relativa ao relacionamento leal que mantém com os cidadãos e 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-RAM relaciona-se com os contribuintes de forma objetiva e imparcial, tendo sempre presente que todos os cidadãos são iguais perante a lei.

Colaboração

A AT-RAM colabora com outros organismos regionais, nacionais e internacionais na prossecução do interesse público e presta aos cidadãos e pessoas coletivas um serviço eficaz e adequado.



Profissionalismo

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

Inovação

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



1.3 Orgânica

Nos termos do Decreto Regulamentar Regional n.º 31/2024/M, de 14 de novembro, que aprova a orgânica da AT-RAM, esta integra a administração direta da Região Autónoma da Madeira, no âmbito da Secretaria Regional das Finanças (SRF).

A organização e funcionamento do XVI Governo Regional da Madeira foi estabelecido pelo Decreto Regulamentar Regional n.º 5/2025/M, de 5 de maio, sendo que a orgânica da SRF foi aprovada pelo Decreto Regulamentar Regional n.º 12/2025/M, de 1 de setembro

Nos termos da alínea b) do n.º 1 do artigo 5.º da referida orgânica da SRF, a AT-RAM é um serviço da administração direta da Secretaria Regional das Finanças, tendo como missão assegurar e administrar os impostos sobre o rendimento, sobre a despesa, sobre o consumo, sobre o património e outros tributos legalmente previstos. Compete-lhe, ainda, executar as políticas e orientações fiscais definidas pelo Governo Regional da Madeira, no âmbito das competências tributárias atribuídas à Região Autónoma da Madeira, designadamente no que respeita à liquidação e cobrança dos impostos que constituem receita regional.

A AT-RAM corresponde à nova designação atribuída à Direção Regional dos Assuntos Fiscais, cuja estrutura orgânica foi criada pelo Decreto Regulamentar Regional n.º 29-A/2005/M, de 31 de agosto, e que foi posteriormente alvo de reestruturações através dos Decretos Regulamentar Regional n.º 2/2013/M, de 1 de fevereiro, n.º 14/2015/M, de 19 de agosto, n.º 4/2017/M, de 10 de março, n.º 3/2019/M, de 19 de março, n.º 7/2021/M, de 27 de julho, e, mais recentemente, pelo Decreto Regulamentar Regional n.º 31/2024/M, de 14 de novembro, que aprova a orgânica atualmente em vigor da Autoridade Tributária e Assuntos Fiscais da Região Autónoma da Madeira.

O Estatuto Político-Administrativo da Região Autónoma da Madeira, aprovado pela Lei n.º 13/91, de 5 de junho, revisto pela Lei n.º 130/99, de 21 de agosto, e pela Lei n.º 12/2000,

de 21 de junho, foi republicado pela Resolução da Assembleia Legislativa da Região Autónoma da Madeira n.º 10/2022/M, de 23 de maio, incorporando as alterações anteriores e atualizando o quadro jurídico da autonomia regional. A par disso, a Lei de Finanças das Regiões Autónomas, aprovada pela Lei n.º 13/98, de 24 de fevereiro, e alterada pelas Leis Orgânicas n.º 1/2007, de 19 de fevereiro, n.º 1/2010, de 29 de março, e n.º 2/2021, de 21 de junho, clarificou e reforçou os mecanismos de autonomia financeira das Regiões Autónomas, estabelecendo normas sobre transferências do Estado, limites de endividamento, responsabilidade orçamental e gestão sustentável dos recursos públicos. Estes diplomas, em conjugação com os artigos 225.º a 234.º da Constituição da República Portuguesa, clarificam e elencam os poderes próprios conferidos às Regiões Autónomas, incluindo competências em matéria tributária, como a adaptação de normas fiscais nacionais, a criação de benefícios fiscais regionais e a administração de receitas próprias, no respeito pelos limites estabelecidos pela Lei Constitucional.

A AT-RAM, no exercício das suas competências, atua em conformidade com o princípio da unidade do sistema fiscal, bem como com os princípios da coordenação, partilha e reciprocidade com a Autoridade Tributária e Aduaneira, sem prejuízo de pautar a sua atuação pelo respeito dos princípios e normas da autonomia fiscal aplicáveis à Região Autónoma da Madeira.

1.4 Diretor Regional

A AT-RAM é dirigida pelo diretor regional da Autoridade Tributária e Assuntos Fiscais da Região Autónoma da Madeira, adiante designado abreviadamente por diretor regional, cargo de direção superior de 1.º grau.

Sem prejuízo das competências que lhe forem conferidas por lei ou que nele sejam delegadas ou subdelegadas, compete ao diretor regional, no âmbito da orientação e gestão da AT-RAM:

- a) Colaborar na elaboração de políticas públicas nacionais e regionais em matéria tributária, preparando e apresentando ao Secretário Regional das Finanças a informação necessária para o efeito;
- b) Promover a correta execução da política e das leis tributárias;
- c) Propor a criação e alteração de medidas legislativas, regulamentares e administrativas necessárias à eficácia e eficiência do sistema fiscal regional quanto aos tributos administrados pela AT-RAM;
- d) Zelar pelos interesses da Fazenda Pública, no respeito pelos direitos e garantias dos contribuintes;
- e) Exercer a função de representação da AT-RAM junto das organizações nacionais e regionais na área fiscal;
- f) Dirigir e controlar os serviços da AT-RAM e superintender na gestão dos recursos à mesma afetos, em ordem a promover a sua eficácia e eficiência e a qualidade das respetivas prestações;

- g) Propor os meios de financiamento necessários à prossecução da política fiscal do Governo Regional;
- h) Exercer, por inerência ou em representação da AT-RAM, o desempenho de funções em conselhos consultivos, comissões de fiscalização ou outros órgãos colegiais, no âmbito das atribuições da AT-RAM;
- i) Transmitir instruções de carácter geral e obrigatório a todos os contribuintes da Região Autónoma da Madeira e serviços regionais sobre matérias da sua competência, obtida a concordância do Secretário Regional das Finanças;
- j) Coordenar o sistema de informação fiscal regional;
- k) Exercer as competências que lhe forem conferidas pelo Estatuto do Pessoal Dirigente e as conferidas por lei ou nele forem delegadas.

Ao diretor regional compete exercer as competências atribuídas pela aplicação dos códigos e demais legislação tributária, bem como aquelas que lhe forem delegadas pelo Secretário Regional das Finanças.

O diretor regional conta com o apoio de um subdiretor regional, cargo de direção superior de 2.º grau.

Nos termos da lei, o diretor regional pode delegar ou subdelegar competências a titulares de cargos de direção e chefia.

Nas suas ausências, faltas ou impedimentos, o diretor regional é substituído pelo subdiretor regional; na ausência deste, a substituição recai sobre um cargo de direção intermédia de 1.º grau ou, na falta deste, de 2.º grau.



1.5 Organização Interna

A organização interna dos serviços da Autoridade Tributária e Assuntos Fiscais da Região Autónoma da Madeira obedece ao modelo organizacional hierarquizado, em todas as respetivas áreas de atividade.

A AT-RAM estrutura-se em:

Serviços base, onde se inclui:

- 4 Estruturas orgânicas nucleares;
- 5 Estruturas orgânicas flexíveis;
- 4 Serviços de apoio técnico e administrativo

Serviços desconcentrados, onde se incluem:

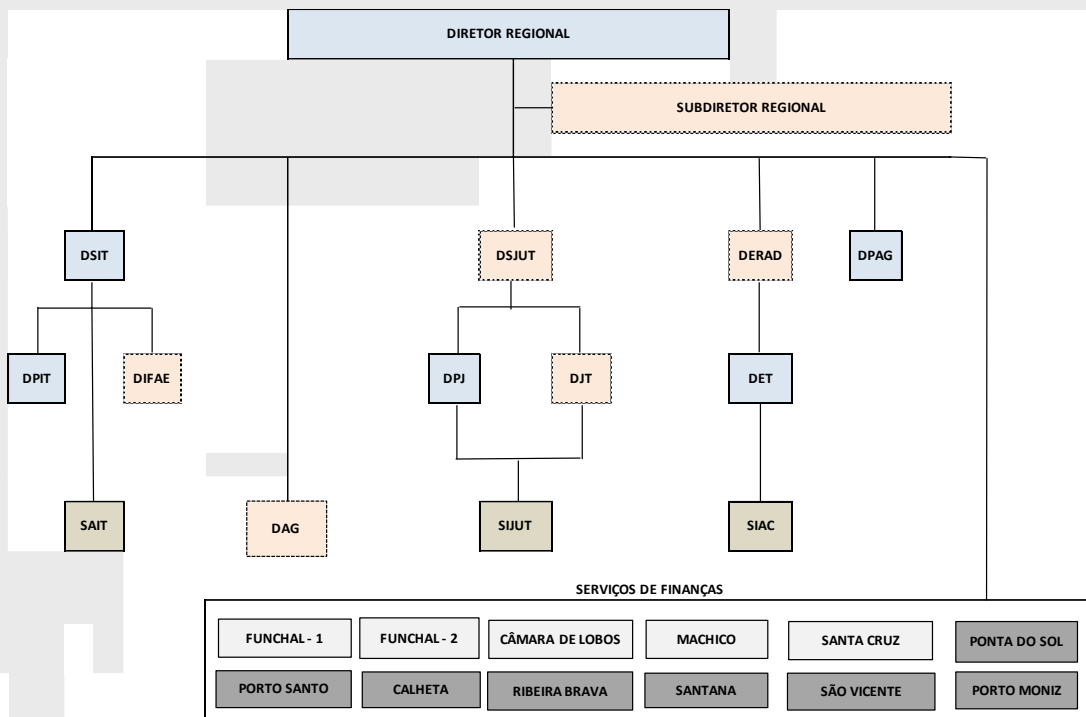
- 12 Serviços de Finanças.

1.6 Composição

Compõem a Autoridade Tributária e Assuntos Fiscais da Região Autónoma da Madeira:

- O Diretor Regional;
- O Subdiretor regional;
- A Direção de Serviços de Planeamento, Inspeção Tributária, Investigação da Fraude e de Ações Especiais (DSIT);
- A Direção de Serviços de Estudos, Coordenação, Gestão da Tributação e Análise de Dados (DERAD);
- A Direção de Serviços de Planeamento, Coordenação Local, Auditoria e Controlo de Gestão (DPAG);
- A Direção de Serviços de Justiça Tributária, da Consultadoria Jurídica e do Contencioso (DSJUT);
- A Divisão de Planeamento e Inspeção Tributária (DPIT);
- A Divisão de Investigação da Fraude e de Ações Especiais (DIFAE);
- A Divisão de Pareceres Jurídicos, Contencioso e Procedimentos Criminais (DPJ);
- A Divisão de Justiça Tributária (DJT);
- A Divisão de Estudos, Gestão da Tributação e Análise de Dados (DET);
- O Serviço de Apoio à Inspeção Tributária (SAIT);
- O Departamento da Administração e Coordenação Geral (DAG);
- O Serviço de Apoio à Justiça Tributária e Contencioso (SIJUT);
- O Serviço de Informação e de Apoio ao Contribuinte (SIAC);
- Os 12 Serviços de Finanças (5 de Nível 1 e 7 de Nível 2).

1.7 Organograma



Legenda:

DSIT - Direção de Serviços de Planeamento, Inspeção Tributária, Investigação da Fraude e de Ações Especiais (Portaria n.º 905/2024 de 16 de dezembro publicado no JORAM I Série Número 206)

DSJUT - Direção de Serviços de Justiça Tributária, da Consultadoria Jurídica e do Contencioso (Portaria n.º 905/2024 de 16 de dezembro publicado no JORAM I Série Número 206)

DERAD - Direção de Serviços de Estudos, Coordenação, Gestão da Tributação e Análise de Dados (Portaria n.º 905/2024 de 16 de dezembro publicado no JORAM I Série Número 206)

DPAG - Direção de Serviços de Planeamento, Coordenação Local, Auditoria e Controlo de Gestão (Portaria n.º 905/2024 de 16 de dezembro publicado no JORAM I Série Número 206)

DPIT - Divisão de Planeamento e Inspeção Tributária (Despacho n.º 582/2024 de 17 de dezembro publicado no JORAM II Série Número 229)

DIFAE - Divisão de Investigação da Fraude e de Ações Especiais (Despacho n.º 582/2024 de 17 de dezembro publicado no JORAM II Série Número 229)

DPJ - Divisão de Pareceres Jurídicos, do Contencioso e Procedimentos Criminais (Despacho n.º 582/2024 de 17 de dezembro publicado no JORAM II Série Número 229)

DJT - Divisão de Justiça Tributária (Despacho n.º 582/2024 de 17 de dezembro publicado no JORAM II Série Número 229)

DET - Divisão de Estudos, Gestão da Tributação e Análise de Dados (Despacho n.º 582/2024 de 17 de dezembro publicado no JORAM II Série Número 229)

SAIIT - Serviço de Apoio à Inspeção Tributária (Despacho n.º 106-B/2013 de 28 de junho publicado no JORAM II Série Número 122)

DAG - Departamento da Administração e Coordenação Geral (Despacho n.º 106-B/2013 de 28 de junho publicado no JORAM II Série Número 122)

SIJUT - Serviço de Apoio à Justiça Tributária e Contencioso (Despacho n.º 106-B/2013 de 28 de junho publicado no JORAM II Série Número 122)

SIAC - Serviço de Informação e de Apoio ao Contribuinte (Despacho n.º 106-B/2013 de 28 de junho publicado no JORAM II Série Número 122)

Serviços de Finanças - (Portaria n.º 205/2021 de 3 de maio publicado no JORAM I Série Número 79)

Representa a Unidade Orgânica com ocupação por cargo de dirigente, chefe de departamento ou chefia tributária

Representa a Unidade Orgânica sem ocupação por cargo de dirigente ou chefia tributária

Representa a Unidade Orgânica com competências delegadas em trabalhadores sem cargo e com categoria de Gestor Tributário

Representa a Unidade Orgânica com competências delegadas em Chefias Tributárias de Serviço de Finanças de **Nível 1** - Tem 4 Secções (Cobrança, Execuções Fiscais, Património e de Tributação)

Representa a Unidade Orgânica com competências delegadas em Chefias Tributárias de Serviço de Finanças de **Nível 2** - Tem 2 Secções (Cobrança e de Justiça Tributária)

2. CONTEXTO

A atividade pública é exercida num contexto de grande exigência e rigor, pressionada por maior necessidade de recursos e constante mudança. Esta realidade coloca-se com maior relevância para a AT-RAM, dada a sua missão e o papel que desempenha no financiamento das políticas públicas da Região.

O contexto de atuação da AT-RAM, para o ano de 2026, será influenciado pelo contexto, económico, social, político e financeiro, com uma crescente exigência e escrutínio da atividade e do desempenho da organização por parte dos seus diferentes “stakeholders”, fortemente influenciado pelos efeitos modificadores dos impactos dos conflitos militares na Ucrânia e no Médio Oriente e das disputas geopolíticas e económicas à escala global, com efeitos na inflação, nas taxas de juro e nas respetivas consequências em termos de decisões de investimento e de evolução de consumo privado.

Apesar deste cenário de incerteza, é essencial continuar a aproveitar as oportunidades criadas pelas novas tecnologias, modernizando procedimentos, processos, e incrementando a interação com os contribuintes ao nível da comunicação, favorecendo a utilização das novas tecnologias.

A AT-RAM tem demonstrado capacidade de superação, resistência e adaptação perante os cenários e as adversidades com que se vai deparando, para o que tem contribuído a procura constante de soluções que minimizem os impactos do clima de incerteza e da volatilidade do cenário global, que têm impactos relevantes na sua atividade e que poderá justificar a necessidade de ajustamentos nos objetivos, indicadores e metas definidos, de acordo com a monitorização permanente que é realizada.

3. ANÁLISE SWOT

A análise SWOT (Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças) é uma ferramenta fundamental na gestão estratégica das organizações, proporcionando uma visão abrangente do seu ambiente interno e externo. Internamente, permite identificar os pontos fortes que destacam a organização, bem como as fragilidades existentes. Externamente, ajuda a reconhecer as oportunidades a explorar e as ameaças a mitigar.

A síntese desses elementos numa matriz facilita a identificação dos fatores críticos que influenciam o desempenho da AT-RAM, orientando a definição de estratégias que potenciem os seus pontos fortes e aproveitem as oportunidades do ambiente externo, ao mesmo tempo em que minimizem as suas fraquezas e reduzam os impactos das ameaças.

Com base no conhecimento acumulado e nas discussões sobre os principais fatores internos e externos que podem afetar a atuação da AT-RAM, foi elaborada a seguinte matriz SWOT:



PONTOS FORTES:

- ✓ Diversificação e abrangência dos canais de atendimento, com oferta crescente de serviços digitais;
- ✓ Elevada eficiência e capacidade de adaptação rápida às mudanças legais e tecnológicas;
- ✓ Medidas reforçadas de segurança da informação;
- ✓ Sistemas de informação integrados e estáveis, com progressiva desmaterialização de processos;
- ✓ Presença territorial através das unidades desconcentradas, assegurando a proximidade com os contribuintes.

PONTOS FRACOS:

- ✓ Falta de interligação entre alguns sistemas informáticos, e de autonomia na sua gestão, limitando eficiência operacional;
- ✓ Complexidade dos processos de negócio e do sistema fiscal;
- ✓ Morosidade dos tempos de resposta da Justiça Fiscal;
- ✓ Envelhecimento da pirâmide etária e carência de recursos humanos com competências em algumas áreas;
- ✓ Acumulação de tarefas na equipa técnica, devido à elevada complexidade e burocracia dos processos.



OPORTUNIDADES:

- ✓ Crescente uso de novas tecnologias, dispositivos móveis e transformação digital para inovar serviços;
- ✓ Maior consciência fiscal dos contribuintes, favorecendo o cumprimento voluntário;
- ✓ Reforço da cooperação com entidades nacionais e internacionais;
- ✓ Desenvolvimento de programas de capacitação e atualização contínua para colaboradores, ampliando competências em novas áreas do conhecimento;
- ✓ Implementação de práticas e ferramentas que aumentem a transparência e a comunicação com os contribuintes, fortalecendo a confiança e o relacionamento.

AMEAÇAS:

- ✓ Sofisticação crescente da fraude e evasão fiscal na economia global e digitalizada;
- ✓ Aumento dos riscos de segurança informática e ciberataques;
- ✓ Instabilidade decorrente de crises globais, tais como conflitos militares e comerciais e tensões geopolíticas;
- ✓ Complexidade e instabilidade da legislação tributária;
- ✓ Desafios relacionados com a adoção de moedas digitais e novos modelos de pagamento.

4. OBJETIVOS

4.1 Objetivos Estratégicos

OE 1

REFORÇAR A AFIRMAÇÃO INSTITUCIONAL DA ADMINISTRAÇÃO FISCAL REGIONAL NO QUADRO AUTONÓMICO, A CONFIANÇA DOS CIDADÃOS E A TRANSPARÊNCIA

OE 2

REFORÇO, DIVULGAÇÃO E CONSOLIDAÇÃO DAS COMPETÊNCIAS DA RAM EM MATÉRIA FISCAL, MELHORANDO A SEGREGAÇÃO E APURAMENTO DA RECEITA FISCAL, E INCENTIVANDO O INVESTIMENTO

OE 3

PRIVILEGIAR O DESAGRAVAMENTO FISCAL PARA AS FAMÍLIAS, EMPRESAS E CONTRIBUÍNTES SINGULARES, COM A SALVAGUARDA DE ESTABILIDADE FISCAL E MANUTENÇÃO DA CONFIANÇA DOS CIDADÃOS

OE 4

ESTIMULAR O CUMPRIMENTO VOLUNTÁRIO, ATRAVÉS DO APOIO AOS CONTRIBUÍNTES, DA GESTÃO DE RISCO E DO REFORÇO AO COMBATE À FRAUDE E EVASÃO, PROMOVENDO A INOVAÇÃO NA ORGANIZAÇÃO E NOS SERVIÇOS PRESTADOS

OE 5

IMPULSIONAR A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E REFORÇAR A RESILIÊNCIA ORGANIZACIONAL E A SUSTENTABILIDADE

OBJETIVOS
ESTRATÉGICOS

Objetivo 1 – Reforçar a afirmação institucional da administração fiscal regional no quadro autonómico, a confiança dos cidadãos e a transparência

Preservar e fortalecer o indispensável e contínuo diálogo no relacionamento com a administração tributária nacional, assegurando-se nomeadamente o acesso total aos canais informáticos da cobrança e transferência de receitas fiscais da RAM.

A confiança dos cidadãos na administração tributária constitui um fator essencial para a perceção de equidade e justiça no relacionamento e no tratamento, bem como na sua proteção e segurança.

Desenvolver uma política de comunicação transparente e acessível a todos os contribuintes e agentes económicos, disponibilizando serviços personalizados que atendam ao perfil e às necessidades daqueles e investir na capacitação e na qualificação dos trabalhadores, são fatores-chave para alcançar este objetivo.

Estabeleceram-se como estratégias associadas a este objetivo:

- Divulgar informação de gestão relevante

A divulgação pela AT-RAM de informação de gestão que dê a conhecer aos cidadãos e demais “stakeholders”, as ações que desenvolve e os serviços que presta, bem como os resultados da sua atuação e os recursos que utiliza, contribuirá para que a AT-RAM seja, cada vez mais, uma organização aberta e transparente.

- Disponibilizar de forma proativa serviços e informação orientados para o contribuinte

A disponibilização de informação e de serviços deve corresponder às necessidades e expectativas dos contribuintes e dos agentes económicos. Neste sentido, é fundamental a utilização de abordagens e metodologias focadas nos mesmos.

A AT-RAM continuará a aposta no desenvolvimento de canais digitais que assegurem maior diferenciação e direcionamento para cada utilizador, ou segmento de utilizadores, proporcionando-lhes um acesso rápido e fácil à informação e aos serviços antecipando-se às suas necessidades.

- Investir na capacitação e na qualificação dos trabalhadores

O atual contexto de mudança a ritmo acelerado, em que a digitalização constitui um dos principais desafios para as organizações, exige colaboradores preparados e motivados para responder e fomentar os processos de mudança organizacional, correspondendo às expectativas dos cidadãos.

Neste sentido, a AT-RAM, com recurso ao modelo de aprendizagem por competências, apostará na capacitação e na qualificação dos seus trabalhadores, preparando-os para os ajustamentos internos, designadamente reestruturações organizativas e de processos de funcionamento.

Desta forma, assegurará a necessária capacidade da organização para responder com sucesso aos desafios atuais e futuros e para elevar a qualidade do serviço prestado.

Objetivo 2 – Reforço, divulgação e consolidação das competências da RAM em matéria fiscal, melhorando a segregação e apuramento da receita fiscal, e incentivando o investimento

Enfoque no fortalecimento da posição da RAM enquanto Região Ultraperiférica, a fim de ser dotada de instrumentos fiscais específicos que assegurem o seu pleno desenvolvimento, exigindo, sempre que aplicável, a clarificação prévia das metodologias de controlo e auditoria, tanto pelas instituições competentes europeias, como nacionais.

No âmbito constitucional, legal e administrativo, apostar na melhoria, na consolidação e na divulgação dos dispositivos normativos e regulamentares existentes no âmbito da

autonomia fiscal regional, junto das instituições nacionais e regionais, tendo em vista assegurar o pleno cumprimento da nossa autonomia fiscal, bem como a entrega da totalidade das receitas pertença da Região, nos termos da Lei de Finanças das Regiões Autónomas.

Consagração nos códigos tributários das especificidades declarativas regionais e dos corretos meios de sancionamento em caso de incumprimento.

Colaboração nas iniciativas e estudos associados ao Sistema Fiscal Regional.

Contributo nos estudos de investigação, e conferências no âmbito da colaboração de especialistas da administração fiscal regional e outros parceiros externos.

Melhorar o combate à evasão fiscal, através medidas simples e tratamento da informação declarativa, bem como através da apresentação de propostas legislativas que induzam ao cumprimento fiscal, seja por cidadãos nacionais, seja por cidadãos estrangeiros que vivam ou invistam na Região.

A eficácia no combate às situações de fraude e evasão fiscal é essencial para incrementar a perceção de risco associado ao incumprimento e por essa via alcançar níveis mais elevados de cumprimento voluntário e, consequentemente, maior equidade e justiça tributária, bem como de proteção e segurança da sociedade.

Complementarmente às estratégias de indução ao cumprimento voluntário, a AT-RAM terá uma atuação firme no combate a práticas evasivas e fraudulentas.

Também nestas situações será privilegiada uma atitude pedagógica, que promova a regularização voluntária das omissões. Estabeleceram-se como estratégias associadas a este objetivo:

- A promoção de ações de informação e de sensibilização a promover pela administração fiscal regional, junto da comunidade educativa;
- A recolha, criação e divulgação de compilação referente à consolidação da jurisprudência elucidativa da autonomia fiscal da RAM;
- A participação e organização de conferências temáticas na área da fiscalidade regional.

Objetivo 3 – Privilegiar o desagravamento fiscal para as famílias, empresas, e contribuintes singulares, com a salvaguarda de estabilidade fiscal e manutenção da confiança dos cidadãos

No contexto de uma política económica e fiscal orientada para o crescimento, mais justa e equitativa, a Região tem prosseguido uma política de redução do peso dos impostos diretos nas famílias, empresas e contribuintes singulares, que penalizam o estímulo ao crescimento económico.

Associadas à prossecução deste objetivo estratégico, estabelecem-se as seguintes estratégias:

- Simplificar e facilitar o cumprimento

O cumprimento das obrigações fiscais deve ser cada vez mais simples e fácil, através da disponibilização de serviços que garantam aos contribuintes e agentes económicos maior certeza e rapidez e menores custos de cumprimento.

Para o efeito, é essencial a aposta no digital para assegurar a disponibilização de serviços direcionados e personalizados e uma crescente automatização do cumprimento daquelas obrigações, salvaguardando, contudo, que nenhum cidadão será excluído dos processos por falta de acesso aos meios digitais.



- Desenvolver uma estratégia de comunicação externa simples e orientada para o cumprimento

A compreensão por parte dos contribuintes das suas obrigações e da forma como as devem cumprir é um fator fundamental para o incremento dos níveis de cumprimento. Assim, a AT-RAM irá desenvolver uma política de comunicação clara e eficaz que atempadamente dê resposta às questões com que o contribuinte normalmente se depara: o quê, como e quando.

Uma comunicação eficaz previne a ocorrência de situações de incumprimento involuntário, minora as necessidades de contactos e reduz custos de cumprimento e administrativos. A estratégia de comunicação da AT-RAM assentará preferencialmente nos canais eletrónicos (Portal das Finanças, email e no canal telefónico) e nas campanhas informativas nos meios de comunicação social.

Objetivo 4 – Estimular o cumprimento voluntário, através do apoio aos contribuintes, da gestão e do reforço ao combate à fraude e evasão, promovendo a inovação na organização e nos serviços prestados

Assegurar que todos cumprem as suas obrigações fiscais constitui um objetivo essencial para a satisfação das necessidades de financiamento do Estado e, simultaneamente, para garantir maior equidade e justiça fiscais.

O aumento da eficiência e eficácia da AT-RAM assenta em grande medida na facilitação e simplificação do cumprimento voluntário, assim como no reforço dos mecanismos de apoio ao contribuinte, a par de uma atuação atempada e consequente sobre o incumprimento que incrementa a perceção do risco da sua deteção e dos custos que lhe estão associados.

Num contexto de globalização, em que a evolução e a mudança acontecem a um ritmo muito acelerado, é fundamental que a AT-RAM promova e desenvolva uma cultura de

inovação identificando e explorando oportunidades e necessidades de mudança que se traduzam na criação de valor para a organização e para os destinatários da sua ação.

Inovar nos serviços prestados aos cidadãos e nas formas de interação com estes, bem como nos procedimentos e processos internos são vertentes essenciais para o sucesso deste objetivo.

Associadas à persecução deste objetivo estratégico, estabelecem-se as seguintes estratégias:

- Aumentar a perceção do risco de deteção de incumprimento

A perceção por parte dos contribuintes de que existe um elevado risco de as situações de incumprimento serem detetadas, e o conhecimento dos custos a este associado, são fatores dissuasores da ocorrência de tais situações.

Para o efeito, a AT-RAM adotará uma abordagem de conformidade em gestão de risco, com utilização de informação de que dispõe, quer de fontes nacionais, quer internacionais, em ordem a identificar e segmentar os diferentes riscos de incumprimentos e a definir as estratégias de atuação contra os mesmos.

Neste âmbito, privilegiar-se-á uma atuação de estímulo ao cumprimento e de prevenção do não cumprimento, sem descuidar, no entanto, uma atuação firme e repressiva contra a fraude e a evasão fiscal.

- Desenvolver um modelo para a inovação

Cientes da necessidade de inovar para alcançar níveis de desempenho de excelência, a AT-RAM promoverá uma estratégia de inovação, que permita a sua incorporação nos processos e nos serviços que presta, alicerçada numa visão alargada, dentro e fora da AT-RAM, que adicione de forma permanente valor à forma como desenvolve a sua missão.



- **Investir no redesenho da organização, dos serviços e dos processos**

A AT-RAM prosseguirá o trabalho de análise e revisão dos processos com foco na identificação das suas ineficiências, ancorado numa abordagem de transformação da organização. A nível organizacional, promoverá a articulação entre as diferentes áreas, visando tornar a organização mais eficiente e ágil no cumprimento da Missão.

- **Apoiar a conceção de medidas de política fiscal, bem como apoiar a avaliação da eficácia dos instrumentos de política vigentes no sistema fiscal**

Sendo usualmente aceite que a política económica como conjunto de meios para atingir certos fins íntegra, como um dos seus principais instrumentos, a política fiscal, esta terá de fazer um uso adequado dos vários instrumentos vigentes no sentido de serem prosseguidos os objetivos económico-sociais definidos.

Neste sentido, a AT-RAM apoiará na conceção de medidas de política fiscal vigente, com base na adoção de boas práticas que visarão aperfeiçoar o funcionamento do sistema fiscal, tornando-o mais eficaz e competitivo.

- **Implementar novas políticas de recrutamento**

A AT-RAM fará uso das diversas modalidades de recrutamento que lhe são permitidas para dotar a organização com um capital humano rejuvenescido e detentor de competências abrangentes, nomeadamente nas novas áreas de conhecimento.

Objetivo 5 – Impulsionar a transformação digital e reforçar a resiliência organizacional e a sustentabilidade

Os recentes contextos de pandemia e de conflito militar na Europa criaram cenários de elevada incerteza, com impactos profundos no plano económico e social. Neste ambiente

volátil, a evolução e a mudança tornam-se ainda mais rápidas e exigem uma adaptação igualmente acelerada.

Assim, é essencial promover a inovação dentro da organização e nos serviços prestados, identificando oportunidades e necessidades de mudança que permitam gerar valor para a instituição e para os destinatários da sua ação. A modernização passa pela automação de procedimentos, pela disponibilização de novos serviços digitais mais simples, intuitivos e seguros, e pela melhoria contínua dos canais de interação.

Perante o atual contexto de exigência, a AT-RAM continuará a apostar na qualificação dos seus trabalhadores e na transmissão intergeracional de conhecimento, promovendo simultaneamente o rejuvenescimento dos seus quadros. O objetivo é garantir uma dotação de capital humano com competências atualizadas, diferenciadoras e alinhadas com as necessidades futuras.

Para assegurar a continuidade de um desempenho eficiente em termos económicos, sociais e ambientais, torna-se fundamental investir na renovação de competências, na capacidade de atrair e reter talento, e na inovação dos processos de trabalho. A par disto, a flexibilização dos modelos laborais constitui um eixo estratégico essencial para garantir a harmonização e o alinhamento de todos os níveis organizacionais da AT-RAM.

4.2 Objetivos Operacionais e Indicadores

Tendo por base os objetivos estratégicos estabelecidos para a AT-RAM, e considerando que a avaliação do desempenho é feita com base nas componentes eficácia, eficiência e qualidade, foram definidos os seguintes objetivos operacionais (OB) para 2026, que integram o QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização da AT-RAM:

- ❖ **OB 1** - Reforçar o combate à fraude e evasão fiscais;
- ❖ **OB 2** - Facilitar o cumprimento das obrigações fiscais;
- ❖ **OB 3** - Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas;
- ❖ **OB 4** - Flexibilizar a organização e otimizar os recursos;
- ❖ **OB 5** - Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos.

A **eficácia** é avaliada pelo resultado obtido nos **objetivos operacionais 1 e 2**, com o peso de **50%** na avaliação final da AT-RAM.

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

A **qualidade** é avaliada pelo resultado obtido no **objetivo operacional 5**, com o peso de **10%** na avaliação final da AT-RAM.

O grau de cumprimento dos objetivos operacionais que integram o QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização da AT-RAM para 2026 será aferido pelos resultados dos 19 indicadores de medida elencados no quadro seguinte:

INDICADORES DE MEDIDA	PESO RELATIVO	META
Ind. 1 - Cobrança Coerciva (%)	15,00%	100,00%
Ind. 2 - Valor monetário das correções inspetivas tributárias (%)	15,00%	100,00%
Ind. 3 - Taxa de eficácia processual do SCO (%)	6,00%	75,00%
Ind. 4 - Taxa de resolução de divergências (%)	6,00%	80,00%
Ind. 5 - Prazo de Conta de Gerência (%)	4,00%	100,00%
Ind. 6 - Taxa de realização do registo de correspondência no próprio dia (Entradas)	4,00%	95,00%
Ind. 7 - Taxa de resolução do contencioso administrativo (RG, RO e RH) [%]	5,20%	60,00%
Ind. 8 - Taxa de Resolução das Isenções de IMI - Informatizadas (%)	7,80%	85,00%
Ind. 9 - Taxa de Resolução na Inscrição na Matriz (%)	7,80%	75,00%
Ind. 10 - Análise de Reembolsos e Restituições de IVA (%)	5,20%	75,00%
Ind. 11 - Efetivos e estagiários que frequentaram pelo menos uma ação de formação (%)	2,80%	70,00%
Ind. 12 - Assegurar a entrega do Balanço Social, até 2 dias úteis antes do prazo legal	2,80%	100,00%
Ind.13 - Assegurar a conferência do Plano de férias (no prazo legal)	2,80%	100,00%
Ind.14 - Garantir o controlo da assiduidade mensal	2,80%	100,00%
Ind.15- Elaboração da proposta do Orçamento Anual no prazo definido	2,80%	100,00%
Ind. 16 - TM de espera para atendimento presencial - SIGA (em minutos)	2,50%	14 min
Ind. 17 - Reclamações ao atendimento - RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias úteis)	2,50%	10 dias
Ind. 18 - Taxa de manutenção e atualização do site da AT-RAM (%)	2,50%	75,00%
Ind. 19 - Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos - Canal de internet (%) - SITE	2,50%	65,00%

O sistema de gestão e avaliação do desempenho na Administração Pública (SIADAP-RAM) traduz uma conceção integrada da avaliação do desempenho dos serviços públicos e compreende os três subsistemas seguintes:

- **SIADAP 1** – Gestão e avaliação do desempenho dos serviços;
- **SIADAP 2** – Contratualização e avaliação do desempenho estratégico (dirigentes superiores) e de gestão (dirigentes intermédios);
- **SIADAP 3** – Contratualização e avaliação do desempenho operacional (trabalhadores).

A aplicação do **SIADAP AT-RAM** assenta num instrumento de gestão denominado **Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR)**, onde se evidenciam:

- A missão do serviço;
- Os objetivos estratégicos plurianuais determinados superiormente;
- Os objetivos anualmente fixados;
- Os indicadores de desempenho e respetivas fontes de verificação;
- Os recursos disponíveis, sinteticamente referidos;
- O grau de realização dos resultados obtidos na prossecução dos objetivos;
- A identificação dos desvios, bem como as respetivas causas;
- A avaliação final do desempenho do serviço.

O QUAR da AT-RAM, constituindo uma síntese dos objetivos, indicadores e meios à disposição desta, é um instrumento de apoio à gestão, concebido para monitorizar e avaliar o desempenho organizacional, sendo atualizado a partir dos sistemas de informação operacionais.

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO (QUAR) 2026 - AT-RAM								
Missão:	Assegurar e administrar os impostos sobre o rendimento, sobre a despesa, sobre o consumo, sobre o património e outros tributos legalmente previstos, bem como executar as políticas e as orientações fiscais definidas pelo Governo Regional da Madeira, em matéria tributária a exercer no âmbito da Região Autónoma da Madeira, nomeadamente a liquidação e a cobrança dos impostos que constituem receita da Região.							
PROVISÓRIO (*)								
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS								
OE1	Reforçar a afirmação institucional da administração fiscal regional no quadro autonómico, a confiança dos cidadãos e a transparência					QUAR AT-RAM 2026		
OE2	Reforço, divulgação e consolidação das competências da RAM em matéria fiscal, melhorando a segregação e apuramento da receita fiscal, e incentivando o investimento							
OE3	Privilegiar o desagravamento fiscal para as famílias, empresas e contribuintes singulares, com a salvaguarda de estabilidade fiscal e manutenção da confiança dos cidadãos							
OE4	Estimular o cumprimento voluntário, através do apoio aos contribuintes, da gestão de risco e do reforço ao combate à fraude e evasão, promovendo a inovação na organização e nos serviços prestados							
OE5	Impulsionar a transformação digital e reforçar a resiliência organizacional e a sustentabilidade							
Objetivos/Indicadores		Peso	Meta	Unidade	Realização	IR	Fonte de Informação	Peso Relativo
OBJETIVOS OPERACIONAIS (OB)								
Eficácia		Ponderação: 50%						
OB. 1 Reforçar o combate à fraude e evasão fiscais		Ponderação: 60%						
Ind. 1 - Cobrança Coerciva (%)		50,00%	100,00%	%	N.A.	10,0%	DSGCT	15,00%
Ind. 2 - Valor monetário das correções inspetivas tributárias (%)		50,00%	100,00%	%	N.A.	10,0%	SIIT	15,00%
OB. 2 Facilitar o cumprimento das obrigações fiscais		Ponderação: 40%						
Ind. 3 - Taxa de eficácia processual do SCO (%)		30,00%	75,00%	%	N.A.	10,0%	SCO	6,00%
Ind. 4 - Taxa de resolução de divergências (%)		30,00%	80,00%	%	N.A.	10,0%	Gestão de Divergências	6,00%
Ind. 5 - Prazo de Conta de Gerência (%)		20,00%	100,00%	%	N.A.	RC	AT-RAM	4,00%
Ind. 6 - Taxa de realização do registo de correspondência no próprio dia (Entradas)		20,00%	95,00%	%	N.A.	10,0%	AT-RAM	4,00%
Eficiência		Ponderação: 40%						
OB.3 Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas		Ponderação: 65%						
Ind. 7 - Taxa de resolução do contencioso administrativo (RG, RO e RH) [%]		20,00%	60,00%	%	N.A.	10,0%	Portal da Justiça	5,20%
Ind. 8 - Taxa de Resolução das Isenções de IMI - Informatizadas (%)		30,00%	85,00%	%	N.A.	10,0%	AGCI	7,80%
Ind. 9 - Taxa de Resolução na Inscrição na Matriz (%)		30,00%	75,00%	%	N.A.	10,0%	AGCI	7,80%
Ind. 10 - Análise de Reembolsos e Restituições de IVA (%)		20,00%	75,00%	%	N.A.	10,0%	Ap. Inf. de Reembolsos	5,20%
OB. 4 Flexibilizar a organização e otimizar os recursos		Ponderação: 35%						
Ind. 11 - Efetivos e estagiários que frequentaram pelo menos uma ação de formação (%)		20,00%	70,00%	%	N.A.	10,0%	AT-RAM	2,80%
Ind. 12 - Assegurar a entrega do Balanço Social, até 2 dias úteis antes do prazo legal		20,00%	100,00%	%	N.A.	RC	AT-RAM	2,80%
Ind.13 - Assegurar a conferência do Plano de Férias (no prazo legal)		20,00%	100,00%	%	N.A.	RC	AT-RAM	2,80%
Ind.14 - Garantir o controlo da assiduidade mensal		20,00%	100,00%	%	N.A.	RC	AT-RAM	2,80%
Ind.15- Elaboração da proposta do Orçamento Anual no prazo definido		20,00%	100,00%	%	N.A.	RC	AT-RAM	2,80%
Qualidade		Ponderação: 10%						
OB. 5 Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos		Ponderação: 100%						
Ind. 16 - TM de espera para atendimento presencial - SIGA (em minutos)		25,00%	14	min	N.A.	10,0%	SF/DET	2,50%
Ind. 17 - Reclamações ao atendimento - RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias úteis)		25,00%	10	dias	N.A.	10,0%	SF/DPAG/DPJ/DSI T/DPIT	2,50%
Ind. 18 - Taxa de manutenção e atualização do site da AT-RAM (%)		25,00%	75,00%	%	N.A.	10,0%	DET	2,50%
Ind. 19 - Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos - Canal de internet (%) - SITE		25,00%	65,00%	%	N.A.	10,0%	DET	2,50%
Observação (*): Os objetivos e indicadores apresentados neste plano de atividades para 2026 têm caráter provisório e poderão ser revistos e ajustados após a aprovação, conforme necessidade de alinhamento estratégico e operacional das unidades orgânicas, bem como em função de eventuais atualizações ou substituições de aplicações informáticas que impactem os sistemas de monitorização.								

PROVISÓRIO (*)		
INDICADORES	Fonte de Informação	Fórmulas
Ind. 1 - Cobrança Coerciva (%)	DSGCT	$[(\text{Cobrança coerciva realizada}/\text{Objetivo cobrança coerciva})] \times 100$
Ind. 2 - Valor monetário das correções inspetivas tributárias (%)	SIIT	Valor das correções monetárias / Meta definida *
Ind. 3 - Taxa de eficácia processual do SCO (%)	SCO	$[\text{N.º de proc. extintos no pp ano} / (\text{n.º de proc. pendentes no início do ano} + \text{n.º de proc. instaurados no pp ano} - \text{n.º de proc. susp. no momento do cálculo} - \text{n.º de proc. pendentes no fim do ano não suspensos instaurados em novembro e dezembro})] \times 100$
Ind. 4 - Taxa de resolução de divergências (%)	Direção Serviços Gestão de Divergências	$\Sigma (\text{percentagem} \times (\text{N.º divergências concluídas no ano} / (\text{N.º de divergências pendentes no início do ano} + \text{N.º de divergências detetadas} - \text{N.º de divergências detetadas no mês de dezembro que não tenham sido concluídas})) \times 100$, sendo a percentagem = 45% para códigos de análise e Erros IRS, 5% para códigos de análise de IRC, 10% para divergências resultantes da AEOL, 30% para divergências e-fatura, 5% para faltosos da IES, e 5% para outras divergências (procedimento)
Ind. 5 - Prazo de Conta de Gerência (%)	AT-RAM	RC: Prazo Anual ou de Transição
Ind. 6 - Taxa de realização do registo de correspondência no próprio dia (Entradas)	AT-RAM	$(\text{N.º documentos inseridos no pp dia} / \text{N.º documentos entrados no pp dia}) \times 100$
Ind. 7 - Taxa de resolução do contencioso administrativo (RG, RO e RH) [%]	Portal da Justiça	$\text{N.º de proc. RG + RO + RH extintos no pp ano} / (\text{n.º de proc. pendentes RG + RO + RH no início do ano} + \text{n.º de proc. RG + RO + RH instaurados no pp ano} - \text{n.º de proc. RG + RO + RH com pedidos de informação aos SC} - \text{N.º de proc. RG instaurados ZFM Reg. Aux. Estado no pp ano}) \times 100$
Ind. 8 - Taxa de Resolução das Isenções de IMI - Informatizadas (%)	AGCI	$[(\text{N.º proc. concluídos no momento do cálculo}) / (\text{N.º proc. validados no momento do cálculo})] \times 100$
Ind. 9 - Taxa de Resolução na Inscrição na Matriz (%)	AGCI	$[(\text{N.º proc. concluídos no momento do cálculo}) / (\text{N.º proc. validados no momento do cálculo})] \times 100$
Ind. 10 - Análise de Reembolsos e Restituições de IVA (%)	Ap. Inf. de Reembolsos	$[(\text{N.º de pedidos de reembolsos concluídos no ano}) / (\text{Saldo inicial de proc. não concluídos}) + (\text{Pedidos de reembolsos atribuídos com data limite de juros no próprio ano}) - (\text{N.º de pedidos de reembolsos suspensos})] \times 100$
Ind. 11 - Efetivos e estagiários que frequentaram pelo menos uma ação de formação (%)	AT-RAM	$(\text{N.º efetivos e estagiários que frequentaram pelo menos uma ação} / \text{N.º total efetivos e estagiários}) \times 100$
Ind. 12 - Assegurar a entrega do Balanço Social, até 2 dias úteis antes do prazo legal	AT-RAM	RC: Prazo Anual ou de Transição
Ind. 13 - Assegurar a conferência do Plano de férias no prazo legal	AT-RAM	$(\text{N.º de conferências no prazo} / \text{N.º total de conferências previstas}) \times 100$
Ind. 14 - Garantir o controlo da assiduidade mensal	AT-RAM	$(\text{N.º controlos concluídos no prazo} / \text{N.º total de controlos previstos}) \times 100$
Ind. 15 - Elaboração da proposta do Orçamento Anual no prazo definido	AT-RAM	RC: Resultado Convencionado
Ind. 16 - TM de espera para atendimento presencial - SIGA (em minutos)	SF/DET	Valor calculado no SIGA
Ind. 17 - Reclamações ao atendimento - RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias úteis)	SF/DPAG/DPJ / DSIT/DPIT	$(\text{n.º de dias dos proc. concluídos} + \text{n.º de dias dos proc. pendentes}) / \text{N.º total de processos}$
Ind. 18 - Taxa de manutenção e atualização do site da AT-RAM (%)	DET	$[(\text{Total de incidentes resolvidos}) / (\text{Total de incidentes reportados})] \times 100$
Ind. 19 - Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos - Canal de internet (%) - SITE	SF/DET	$[(\text{N.º de satisfações de Satisfaz, Bom e Muito Bom}) / (\text{N.º Total de respostas})] \times 100$
Observação (*): Os objetivos e indicadores apresentados neste plano de atividades para 2026 têm caráter provisório e poderão ser revistos e ajustados após a aprovação, conforme necessidade de alinhamento estratégico e operacional das unidades orgânicas, bem como em função de eventuais atualizações ou substituições de aplicações informáticas que impactem os sistemas de monitorização.		

OB 1 - Reforçar o combate à fraude e evasão fiscais

OB 1. REFORÇAR O COMBATE À FRAUDE E EVASÃO FISCAIS	2026	
Indicadores	META	PESO RELATIVO
Ind. 1 - Cobrança Coerciva (%)	100,00%	50,00%
Ind. 2 - Valor monetário das correções inspetivas (%)	100,00%	50,00%

Indicador de Medida 1 - Cobrança coerciva [%]

No que respeita a este indicador de medida, à data ainda não está estabelecida a meta em milhões de euros a alcançar durante o ano de 2026, para obter um resultado de 100%.

Este indicador assume particular relevância no contexto de atuação da AT-RAM, porquanto tem como objetivo recuperar valores que deixaram de ser pagos dentro do prazo normal de cobrança, com prejuízo para todos os cidadãos e a Região, em particular para os cidadãos cumpridores.

Os resultados da atuação do sistema da cobrança coerciva têm um forte impacto na sociedade e na defesa da equidade entre os cidadãos, constitui um forte instrumento de dissuasão do incumprimento das obrigações de pagamento.

Prosseguirá o investimento na automatização dos sistemas da cobrança coerciva, considerando-se fundamental que os sistemas informáticos sejam continuamente atualizados, respondendo assim à necessidade de aperfeiçoamento da tramitação processual e das naturais alterações legislativas.

Aperfeiçoamento em termos de adequação, otimização, estabilização e integração entre sistemas, com a expectativa de um reforço da qualidade dos atos praticados, o incremento da eficácia e da eficiência e um fortalecimento da imagem da AT-RAM.

No ano de 2026, a AT-RAM continuará a emitir comunicações de cariz pedagógico e informativo, com mensagens seletivas e orientadas a grupos de devedores, com processos em fases específicas, transmitindo a fase em que se encontra a tramitação da dívida, quais os procedimentos mais adequados para regularizar a situação tributária e as consequências da sua não regularização.

Serão ainda levadas a cabo as seguintes ações:

- ✓ Emissão de instruções aos serviços com orientações ou esclarecimento das metodologias a implementar para concretização dos projetos em curso.
- ✓ Reforçar o acompanhamento e apoio aos serviços, fornecendo dados selecionados e dirigidos à realização de ações específicas, informação de gestão e de suporte à decisão, suporte na resolução de problemas decorrentes da sua ação diária e/ou ministrando formação direcionada para o uso eficiente dos sistemas ou operacionalização de práticas manuais, que devam ser efetuadas nos processos executivos.
- ✓ Desenvolver planos de acompanhamento dos devedores com maior valor de dívida, com o objetivo de aumentar o rácio de cobrança destas dívidas, face à cobrança coerciva total.
- ✓ Fortalecer a verificação da tramitação processual semiautomática, ou seja, a fases do processo que exigem a intervenção manual, quer na sua análise ou registo informático.
- ✓ Garantir a cobrança de dívidas a novas entidades externas, respondendo a solicitações de diversas organizações que continuam a recorrer aos sistemas de cobrança coerciva da AT-RAM para a cobrança dos seus créditos.

- ✓ Monitorização dos processos declarados em falhas e com dívidas suscetíveis de estarem prescritas, por forma a qualificar a carteira da dívida.
- ✓ Remessa de informação operacional no âmbito da gestão de créditos, nomeadamente através do fornecimento de listagens de processos com planos prestacionais, vendas a aguardar ativação ou marcação, apreensão de bens, procedimentos de publicitação, declaração em falhas.
- ✓ Disponibilização de informação de gestão e de apoio à decisão, nomeadamente através da publicação de boletins informativos sobre a cobrança mensal a carteira da dívida, a instauração de processos e os devedores estratégicos.

Este indicador afere os níveis de eficácia da AT-RAM no desempenho das suas funções de cobrança, a título de cobrança coerciva.

Com a concretização destas atividades, configuram-se, entre outros os seguintes impactos:

- ✓ Redução do nível de incumprimento das obrigações fiscais;
- ✓ Diminuição das situações de litígio com os contribuintes;
- ✓ Melhorar a informação de gestão e de suporte à decisão disponibilizada;
- ✓ Transmitir rapidez de resposta às solicitações internas;
- ✓ Monitorizar a adesão aos planos prestacionais em execução fiscal e respetivo cumprimento;
- ✓ Monitorizar e aperfeiçoar as aplicações informáticas de suporte à execução fiscal.



Indicador de Medida 2 – Valor monetário das correções inspetivas tributárias (%)

A AT-RAM tem em decurso uma estratégia de apoio e promoção do cumprimento voluntário, que deve ser potenciada e acompanhada pela Direção de Serviços de Planeamento, Inspeção Tributária, Investigação da Fraude e de Ações Especiais (DSIT), com o objetivo de atuar de forma cada vez mais célere e assertiva perante indícios de incumprimento, gerando assim um efeito dissuasor nos incumpridores pelo aumento da perceção de risco que estas atividades, quando articuladas, proporcionam.

A mudança de paradigma constitui uma oportunidade para a DSIT, não só porque são desencadeadas ações de promoção e apoio ao cumprimento voluntário, que permitem que a informação disponível para seleção de contribuintes seja mais correta e completa, mas também porque do seu estudo e cruzamento prévio pode resultar uma mais oportuna deteção de esquemas de fraude.

Para além dos efeitos indiretos da ação inspetiva, nomeadamente o incremento do cumprimento voluntário, dificilmente mensuráveis, e de outros resultados decorrentes diretamente dos procedimentos da inspeção, como seja o levantamento de autos de notícia pela verificação de infrações que constituem contraordenação ou a instauração de processos de inquérito pela prática de crimes fiscais, os resultados mais visíveis da atuação da DSIT decorrem das correções efetuadas aos valores declarados pelos contribuintes/operadores económicos, quer ao nível da matéria coletável (IRS, IRC, IMI e IMT) quer ao nível do imposto detetado em falta (IVA, IRS, Retenções na Fonte de IRS, IRC, Retenções na Fonte de IRC, Imposto do Selo).

A mensuração dos resultados da atividade inspetiva tem vindo a ser efetuada através do indicador “Correções inspetivas tributárias”.



Deste modo, o resultado do indicador “Correções inspetivas tributárias”, em percentagem, será obtido da seguinte forma:

20% das correções à matéria coletável de IR + 4% das correções à matéria coletável dos outros impostos + imposto detetado em falta

Refira-se que quer a parcela relativa às correções à matéria coletável, quer a relativa ao imposto detetado em falta, para além das correções efetuadas diretamente pela inspeção, inclui também as regularizações voluntárias efetuadas pelos contribuintes, decorrentes da intervenção da inspeção.

O valor das correções depende, naturalmente, de variáveis exógenas, como a existência de fraude e evasão, e de variáveis endógenas, nomeadamente recursos humanos e meios tecnológicos disponíveis, formação dos técnicos de inspeção e eficiência dos procedimentos de inspeção.

A AT-RAM tem em decurso uma estratégia de apoio e promoção do cumprimento voluntário que deve ser potenciada e acompanhada pela DSIT, no objetivo de atuar de forma cada vez mais célere e assertiva perante indícios de incumprimento, gerando assim um efeito dissuasor nos incumpridores pelo aumento da perceção de risco que estas atividades, quando articuladas, proporcionam.

A mudança de paradigma constitui uma oportunidade para a DSIT, não só porque são desencadeadas ações de promoção e apoio ao cumprimento voluntário, que permitem que a informação disponível para seleção de contribuintes seja mais correta e completa, mas também, porque do seu estudo e cruzamento prévio pode resultar uma mais oportuna deteção de esquemas de fraude.

Para além dos efeitos indiretos da ação inspetiva, nomeadamente o incremento do cumprimento voluntário, dificilmente mensuráveis, e de outros resultados decorrentes diretamente dos procedimentos da inspeção, como seja o levantamento de autos de notícia pela verificação de infrações que constituem contraordenação ou a instauração de processos de inquérito pela prática de crimes fiscais, os resultados mais visíveis da atuação da DSIT decorrem das correções efetuadas aos valores declarados pelos contribuintes/operadores económicos, quer ao nível da matéria coletável (IRS, IRC, IMI e IMT) quer ao nível do imposto detetado em falta (IVA, IRS, Retenções na Fonte de IRS, IRC, Retenções na Fonte de IRC, Imposto do Selo).

As recentes estratégias de apoio e promoção do cumprimento voluntário vieram dotar a AT-RAM de informação extremamente útil, não só porque se trata de informação mais atual e próxima do facto gerador do que a da generalidade das obrigações declarativas mas, também, pela sua especificidade e disponibilização de números de identificação fiscal, que permite não só o cruzamento com as demais obrigações declarativas, mas também o cruzamento de informação entre sujeitos passivos, encerrando assim cadeias de comercialização.

À data, a meta para este indicador de medida não está fixada. O sucesso da estratégia delineada depende do total envolvimento da organização e implica, formulação, comunicação, execução, monitorização e revisão da estratégia.

A DSIT concentrará a sua atuação num conjunto de princípios que inspiram a escolha das suas ações de controlo, evidenciando a sua atenção nas questões que a seguir se apresentam:

- ✓ Otimizar os sistemas internos de gestão e informação;
- ✓ Operacionalizar a segmentação de contribuintes/operadores económicos, baseada no modelo de negócio, recorrendo a técnicas de análise preditiva e a novas tecnologias para assegurar uma intervenção mais eficaz e eficiente;



- ✓ Disponibilizar aos serviços de inspeção uma monitorização contínua de resultados, criando um conjunto de indicadores que lhes permitam aferir da eficácia e eficiência das ações inspetivas e adotar atempadamente eventuais medidas corretivas;
- ✓ Promover um contato permanente com as áreas da Justiça, da Gestão e da Cobrança;
- ✓ Desenvolver mecanismos internos de controlo dos tempos de trabalho no terreno ao nível do procedimento de inspeção;
- ✓ Fomentar as ações de controlo preventivo, designadamente as ações de controlo de bens em circulação, bem como as ações conjuntas com outras entidades inspetivas, nomeadamente em setores com reduzida estrutura formal e organizativa;
- ✓ Favorecer a incidência das ações inspetivas nas pessoas coletivas, o que aliado a uma eficiente seleção permitirá atingir níveis de eficiência superiores.

Com a realização destas atividades, configuram-se, entre outros os seguintes impactos:

- ✓ Aumento da equidade fiscal;
- ✓ Maior eficácia e eficiência no combate à fraude e evasão fiscal.

OB 2 – Facilitar o cumprimento das obrigações fiscais

OB 2. FACILITAR O CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES FISCAIS	2026	
Indicadores	META	PESO RELATIVO
Ind. 3 - Taxa de eficácia processual do SCO (%)	75,00%	6,00%
Ind. 4 -Taxa de resolução de divergências (%)	80,00%	6,00%
Ind. 5 - Prazo de Conta de Gerência (%)	100,00%	4,00%
Ind. 6 -Taxa de realização do registo de correspondência no próprio dia (Entradas)	95,00%	4,00%

Indicador de Medida 3 – Taxa de eficácia processual do SCO [%]

A eficácia no sancionamento das infrações fiscais, para além de promover a justiça fiscal entre os contribuintes, é fundamental para incutir nos mesmos o cumprimento voluntário das obrigações fiscais devido ao papel dissuasor de eventuais práticas irregulares.

O suporte informático que assegura a eficácia do sistema de gestão é constituído pelo SCO (Sistema de Contraordenações). Este sistema recebe a montante informação sobre os contribuintes incumpridores, e procedem à instauração automática dos respetivos processos, bem como às notificações aos contribuintes.

Sobra para os serviços apenas a inserção de autos de notícia cujas infrações ainda não são detetadas automaticamente pelo sistema informático, ou os levantados pela inspeção tributária, bem como tarefas de maior valor acrescentado, tais como a análise da defesa dos contribuintes nos processos de contraordenação, os atos de investigação dos inquéritos criminais e o averbamento das suspensões legais, normalmente relacionadas com a discussão da situação tributária.

Para 2026, a meta fixada para este indicador é 75,00%.



Para que a AT-RAM alcance o objetivo proposto para este indicador em 2026, irão ser desenvolvidas as seguintes atividades:

- ✓ Extrair informação de gestão necessária para apuramento dos indicadores, monitorizar os resultados, e detetar desvios que são objeto da elaboração de instruções de carácter operacional;
- ✓ Automatizar a instauração no sistema de contraordenações de infrações relativamente a regularizações efetuadas pelos contribuintes no âmbito de procedimentos inspetivos, a incumprimento de obrigações fiscais detetado pelo controlo automático de faltosos e a entidades externas.

Com a concretização destas atividades, configuram-se, entre outros, os seguintes impactos:

- ✓ Redução do nível incumprimento das obrigações tributárias dos contribuintes;
- ✓ Aumento da equidade entre os contribuintes.

Indicador de Medida 4 – Taxa de resolução de divergências (%)

Este indicador permite aferir da capacidade de deteção de situações potencialmente irregulares, bem como a capacidade na respetiva AT-RAM e nos Serviços de Finanças em resolver essas mesmas situações através das adequadas medidas que em cada caso se evidenciem necessárias.

Concretamente, o indicador mede o nível de resolução de situações de divergências tendo por base a proporção de divergências concluídas, em relação às divergências pendentes no início do ano em análise e às divergências detetadas nessas unidades orgânicas.

Com este indicador de medida, a AT-RAM pretende facilitar o cumprimento voluntário por parte do contribuinte sendo um compromisso essencial para promover a transparência e a

eficiência administrativa, fortalecendo a relação entre a organização e os contribuintes, criando um ambiente mais justo, inclusivo e sustentável.

Contribuem para o alcançar este indicador de medida, designadamente, a disponibilização de informação e a implementação de práticas automatizadas que garantam aos contribuintes e agentes económicos maior certeza, comodidade e rapidez no cumprimento das suas obrigações, com menores custos de cumprimento.

Será ainda levado a cabo um trabalho de apoio aos sujeitos passivos na regularização voluntária das desconformidades detetadas ao nível declarativo, privilegiando a interação digital, dispensando-os de deslocações físicas aos Serviços de Finanças e mitigando contactos adicionais nos diversos canais de atendimento da AT-RAM.

Será privilegiado, no Sistema de Gestão de Divergências, a emissão de alertas e de divergências relacionadas com iniciativas de apoio e promoção do cumprimento voluntário.

Para o ano de 2026, a meta fixada para este indicador de medida é de 80%.

Ao nível das divergências da declaração de rendimentos de IRS Modelo 3, as mesmas têm por objeto um universo muito alargado de contribuintes, pelo que o resultado deste indicador é também um bom barómetro para a aferição da eficácia e estratégia delineadas para a deteção de erros e omissões declarativas bem como para a aferição da eficácia do desempenho dos Serviços na resolução dessas mesmas divergências.

O indicador de medida relativo a este tipo de divergências tem como objetivo a resolução das divergências detetadas, quer possibilitando a sua regularização por parte do contribuinte, promovendo o cumprimento voluntário das obrigações fiscais, quer instaurando as medidas que garantam a eficácia plena do sistema, mesmo nos casos de persistência do incumprimento.

Atribui-se prioridade à regularização voluntária, reservando-se a intervenção da AT-RAM, nas suas funções de autoridade, para casos de persistência do incumprimento.

A AT-RAM continuará a desenvolver algumas medidas no ano de 2026, tais como:

- ✓ Privilegiar a comunicação, via e-mail, com os sujeitos passivos e a possibilidade de junção de documentos, através da funcionalidade de “Gestão de Divergências” ativa no Portal das Finanças, minimizando as situações de necessidade de deslocação aos Serviços de Finanças para o esclarecimento e correção das divergências;
- ✓ Apuramento rigoroso dos critérios de identificação de divergência, de forma a potenciar a respetiva eficácia e a minorar os casos de “falsas” divergências;
- ✓ Transmissão de indicações e instruções aos sujeitos passivos e aos Serviços, permitindo-lhes assim o pleno conhecimento da adequada via para a resolução e regularização das divergências.

Indicador de Medida 5 – Prazo de Conta de Gerência (%)

A contabilidade a cargo da secção de cobrança dos Serviços de Finanças é constituída por um conjunto de procedimentos de escrituração cujo objetivo é aglutinar a informação da cobrança tendente ao apuramento diário, semanal e mensal da receita orçamentada e das Operações Específicas do Tesouro e, por outro, apurar a responsabilidade financeira do seu responsável, aferida pela Conta de Dinheiro e pela Conta de Documentos.

A Conta de Dinheiro, a cargo da Direcção-Geral do Tesouro, nos termos definidos no Regime de Tesouraria do Estado, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 191/99, de 5 de junho, a informação é dada através dos Mapas de Fluxos mensais e dos depósitos na conta bancária. Quanto à Conta de Documentos, a informação é dada através de várias Tabelas, nomeadamente R-13, 5 e 5-A e mapas de conciliação.

Este indicador de medida foi inserido Quadro de Avaliação e Responsabilização da AT-RAM no ano de 2026, por ser relevante monitorizar este conjunto de procedimentos de escrituração e apuramento da receita da Região.

A meta para este indicador de medida é de 100%, por se tratar de um resultado convencionado.

Indicador de Medida 6 – Taxa de realização do registo de correspondência no próprio dia (Entradas)

O presente indicador tem por objetivo assegurar o registo atempado da correspondência recebida, promovendo a eficácia e eficiência do circuito documental.

A sua aplicação permite avaliar o grau de cumprimento do registo da correspondência no próprio dia da sua receção, constituindo um instrumento de monitorização do desempenho do serviço e do cumprimento dos procedimentos internos estabelecidos.

Através do acompanhamento deste indicador, pretende-se garantir a celeridade no tratamento e encaminhamento da documentação, minimizar situações de atraso no registo e assegurar a sua disponibilização atempada para as fases subsequentes do processo.

A meta estabelecida de 95% deverá refletir o compromisso do serviço com a melhoria contínua da gestão documental, procurando alcançar um elevado nível de cumprimento do registo da correspondência no próprio dia e contribuindo, deste modo, para a qualidade, eficiência e capacidade de resposta dos serviços, assegurando as limitações operacionais decorrentes da receção de documentação após as 17h00, circunstância que inviabiliza, em alguns casos, o respetivo tratamento no próprio dia útil.

OB 3 – Reduzir os tempos de resposta aos cidadãos e empresas

OB 3. REDUZIR OS TEMPOS DE RESPOSTA AOS CIDADÃOS E EMPRESAS	2026	
Indicadores	META	PESO RELATIVO
Ind. 7 - Taxa de resolução do contencioso administrativo (RG, RO e RH) [%]	60,00%	5,20%
Ind. 8 - Taxa de resolução das Isenções de IMI - infomatizadas (%)	85,00%	7,80%
Ind. 9 - Taxa de resolução da Inscrição na matriz(%)	75,00%	7,80%
Ind. 10 - Análise de Reembolsos e Restituições de IVA (%)	75,00%	5,20%

Indicador de Medida 7 – Taxa de resolução do contencioso administrativo (RG, RO e RH) [%]

Este indicador é composto pela eficiência processual dos processos de contencioso administrativo, constituído pelas reclamações graciosas, revisões oficiosas e recursos hierárquicos, tramitados no Sistema do Contencioso Administrativo Tributário (SICAT).

Com este indicador pretende a AT-RAM consolidar a sua capacidade de, em caso de litígio com o contribuinte, decidir de forma célere o contencioso administrativo apresentado pelos contribuintes, evitando, dessa forma, pendências potencialmente geradoras de encargos para o Estado, através do pagamento de juros indemnizatórios por garantia prestada para suspensão do processo de execução fiscal.

Para 2026, a meta para este indicador está fixada em 60%.

A AT-RAM para alcançar o objetivo proposto para este indicador, em 2026, prosseguirá com o desenvolvimento das seguintes atividades:

- ✓ Dotação dos sistemas de informação do contencioso administrativo de informação constante dos sistemas liquidadores ou de cobrança, relativa à data da liquidação efetuada em execução das decisões administrativas, para controlo da concretização de efeitos das decisões administrativas de procedência;
- ✓ Identificação dos processos administrativos que apresentam trânsito administrativo, para controlo da concretização das respetivas decisões e/ou prosseguimento das execuções fiscais associadas ao contencioso.

Com a concretização destas atividades, configuram-se, entre outros, os seguintes impactos:

- ✓ Maior uniformização de procedimentos;
- ✓ Recuperação da receita fiscal;
- ✓ Diminuição dos encargos financeiros suportados pela AT-RAM;
- ✓ Diminuição do nível de conflitualidade com os contribuintes.

O objetivo deste indicador é controlar o nível de resolução do contencioso administrativo, diminuindo o número de processos pendentes e os tempos de pendência desse contencioso nas unidades orgânicas, bem como os pedidos de informação do processo que impedem a sua decisão.

Indicador de Medida 8 – Taxa de resolução das isenções de IMI - Informatizadas (%)

Pretende-se assegurar o cumprimento declarativo e de liquidação, otimizando o sistema de liquidação, controlando os benefícios fiscais e as isenções informatizadas e consequentemente monitorizando as inscrições/atualizações de matrizes.

A taxa de resolução das isenções de IMI – Informatizadas (%), para o ano de 2026, tem a meta fixada em 85,00%.

Indicador de Medida 9 – Taxa de resolução da inscrição na matriz (%)

Os objetivos elementares deste indicador de medida são o de aumentar o grau de satisfação do contribuinte, ao incrementar a conclusão de processos instaurados no ano e recuperar saldos pendentes de anos anteriores, monitorizando a taxa de reclamação de avaliações e responder oportunamente ao pedido de informações do sujeito passivo. A taxa de resolução da inscrição na matriz (%), para o ano de 2026, tem definido a meta 75,00%.

A AT-RAM deverá emitir doutrina interpretativa e/ou instruções procedimentais vocacionadas a apoiar a atuação dos serviços de finanças, contribuindo com o aumento da eficiência, da eficácia e da qualidade do serviço.

Indicador de Medida 10 – Análise de Reembolsos e Restituições de IVA [%]

Em 2026, o indicador de medida Análise de Reembolsos e Restituições de IVA será definido de acordo com a seguinte fórmula:

$$[(N.º \text{ de pedidos de reembolsos concluídos no ano} / (\text{Saldo inicial de processos não concluídos}) + (\text{Pedidos de reembolsos atribuídos com data-limite de juros no próprio ano} - N.º \text{ de pedidos de reembolsos suspensos})) \times 100]$$

Este indicador diz respeito a reembolsos e restituições de IVA, previstos no n.º 9 do artigo 22.º do Código do IVA e regulamentado no artigo 9.º do Despacho Normativo n.º 18-A/2010, de 1 de julho.

Compreende os reembolsos solicitados por sujeitos passivos que realizam operações isentas ou não sujeitas que conferem direito à dedução (exportadores) ou relativamente às quais a obrigação de liquidação do imposto é da responsabilidade do sujeito passivo adquirente (reverse charge) e que representam, pelo menos, 75,00% do valor das transmissões de bens e prestações de serviços.

Considera-se um indicador de elevada relevância na atividade da AT-RAM, dado o impacto positivo que uma maior taxa de eficácia e eficiência pode ter na atividade económica da Região em geral e, particularmente, em determinados setores, tais como o da exportação.

Para o ano de 2026, a meta do referido indicador, situa-se nos 75,00%.

Com o propósito de se atingir essa meta a AT-RAM continuará a desenvolver as seguintes atividades:

- ✓ Acompanhamento ao nível dos sistemas de informação com as novas regras, tendo em vista minimizar os riscos de pagamento indevido de reembolsos;
- ✓ Controlo das situações de risco quanto ao direito ao reembolso de IVA;
- ✓ Monitorização dos resultados, tendo em vista a implementação de melhorias e ajustamentos, que se mostrem necessários para aumentar a taxa de eficácia e eficiência do indicador em relação a meta proposta.

OB 4 – Flexibilizar a organização e otimizar os recursos

OB 4. FLEXIBILIZAR A ORGANIZAÇÃO E OTIMIZAR OS RECURSOS		2026	
Indicadores	META	PESO RELATIVO	
Ind. 11 - Efetivos e Estagiários que frequentaram, pelo menos, uma ação de formação (%)	70,00%	2,80%	
Ind. 12 - Assegurar a entrega do Balanço Social, até 2 dias úteis antes do prazo legal	100,00%	2,80%	
Ind. 13 -Assegurar a conferência do Plano de férias (no prazo legal)	100,00%	2,80%	
Ind. 14 - Garantir o controlo da assiduidade mensal	100,00%	2,80%	
Ind. 15 -Elaboração da proposta do Orçamento Anual no prazo definido	100,00%	2,80%	

Indicador de Medida 11 – Efetivos e estagiários que frequentaram, pelo menos, uma ação de formação (%)

A AT-RAM procura adotar uma política de formação subordinada à sua estratégia global e integrada no processo de gestão dos recursos humanos de forma a promover e dinamizar o desenvolvimento dos seus profissionais, promovendo melhorias na sua prestação e realização.

A formação, compreendida como um investimento na qualificação e melhoria das competências dos colaboradores da AT-RAM, é potenciador de conhecimentos e de desempenho, promovendo novas aptidões, facilitando a consecução dos objetivos e a melhoria da prestação de serviços.

Configura, assim, um instrumento de desenvolvimento de competências individuais e coletivas, necessárias a materialização dos objetivos estratégicos da organização, afirmando-se como um dos pilares da promoção de condições indutoras da capacitação dos recursos humanos, motivando e fomentando a sua criatividade, a inovação, o espírito crítico e de iniciativa.

Neste quadro, a política de formação da AT-RAM reforça as suas funções essenciais e envolve todos os colaboradores, integrando-os nos objetivos da área funcional a que estão alocados, bem como da organização no seu conjunto.

Em 2026, tendo presentes estes mesmos propósitos, a AT-RAM, pela via da formação, continuará empenhada em fomentar o desenvolvimento das competências dos seus profissionais de forma a poder garantir a satisfação dos utentes que utilizam os seus serviços e, consequentemente, a manutenção dos padrões de eficiência, eficácia e qualidade que a caracterizam.

A monitorização do correspondente desempenho é efetuada através do indicador "Efetivos e estagiários que frequentaram, pelo menos, uma ação de formação (%), com a meta para o ano de 2026, de 70,00%.

Indicador de Medida 12 – Assegurar a entrega do Balanço Social, até 2 dias antes do prazo legal

Por se apresentar como um Instrumento de Gestão, favorecido no planeamento e gestão dos recursos humanos nas organizações, o Balanço Social permite a avaliação do seu desempenho social e do desenvolvimento do seu capital humano, continuando a ser fundamental para a AT-RAM no ano de 2026.

A AT-RAM tem como meta para este Indicador de Medida 100,00%, por se tratar de um resultado convencionado.

Indicador de Medida 13 – Assegurar a conferência do Plano de férias (no prazo legal)

Trata-se de um instrumento de gestão indispensável ao bom funcionamento da AT-RAM, pois é um documento que abrange as férias de todos os trabalhadores da organização e que é utilizado para gerir todas as unidades orgânicas no que se refere aos recursos humanos, tornando-se fundamental para a AT-RAM.

A AT-RAM tem como meta para este Indicador de Medida 100,00%, por se tratar de um resultado convencionado.

Indicador de Medida 14 – Garantir o controlo da assiduidade mensal

Neste indicador é garantido o controlo e registo da assiduidade mensal de todos os trabalhadores da AT-RAM.

A AT-RAM tem como meta para este Indicador de Medida 100,00%, por se tratar de um resultado convencionado.

Indicador de Medida 15 – Elaboração da proposta do Orçamento Anual no prazo definido

Trata-se de um indicador de medida de cariz contabilístico e financeiro onde se apresenta e calcula a proposta anual do orçamento da AT-RAM, com todas as rubricas respetivas, sendo um documento fundamental na área contabilística da organização.

A AT-RAM tem como meta para este Indicador de Medida 100,00%, por se tratar de um resultado convencionado.

OB 5 – Aumentar o grau de satisfação dos cidadãos e agentes económicos

OB 5. AUMENTAR O GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CIDADÃOS E AGENTES ECONÓMICOS	2026	
Indicadores	META	PESO RELATIVO
Ind. 16 - TM de espera para atendimento presencial - SIGA (em minutos)	14 min	2,50%
Ind. 17 - Reclamações ao atendimento - RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias úteis)	10 dias	2,50%
Ind. 18 -Taxa de manutenção e atualização do site da AT-RAM (%)	75,00%	2,50%
Ind. 19 - Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos - Canal de internet (%) - SITE	65,00%	2,50%

Indicador de Medida 16 – TM de espera para atendimento presencial – SIGA (em minutos)

O Sistema Integrado de Gestão do Atendimento (SIGA), fundamentalmente conduzido para a gestão de filas de espera nos Serviços de Finanças, constitui igualmente um valioso instrumento na análise da qualidade do atendimento, produzindo informação sobre o funcionamento dos serviços ao nível dos vários assuntos neles tratados, permitindo comparar serviços e otimizar modelos de trabalho.

O SIGA, além de permitir disciplinar e organizar o atendimento ao público, fornece também um conjunto de indicadores de gestão como o tempo médio de espera em minutos.

Deste modo, para 2026 toma-se como meta os 14 minutos, valor considerado razoável para o tempo médio de espera neste tipo de canal.

Indicador de Medida 17 – Reclamações ao atendimento - RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias úteis)

Este indicador pretende avaliar a capacidade da AT-RAM em dar resposta, de forma célere e eficaz, às reclamações apresentadas pelos contribuintes nos canais de atendimento presencial, designadamente através do Livro de Reclamações, conforme determinado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 189/96.

O objetivo é medir o prazo médio de resposta às reclamações apresentadas, em dias úteis, considerando o tempo decorrido entre a data de registo da reclamação e a data em que é comunicada a decisão ou resposta final ao reclamante.

A monitorização deste indicador permite aferir a eficiência dos mecanismos internos de tratamento de reclamações, promovendo uma cultura de responsabilização, transparência e melhoria contínua no atendimento ao público. Simultaneamente, reforça o compromisso da AT-RAM com os princípios da boa-fé, da lealdade nas relações com os cidadãos e do respeito pelos seus direitos enquanto consumidores de serviços públicos.

Para o ano de 2026 está estabelecida como meta a obtenção de um prazo médio de resposta igual ou inferior a 10 dias úteis, demonstrando o compromisso da AT-RAM com a qualidade no atendimento e a valorização do feedback dos contribuintes.

Indicador de Medida 18 – Taxa de manutenção e atualização do site da AT-RAM (%)

Com este indicador de medida, a AT-RAM pretende otimizar os mecanismos de pesquisa do site, criando mecanismos flexíveis para adequar o site às características de utilizadores do mesmo, enriquecendo o site com informações técnicas e úteis aos contribuintes e agentes económicos.

A manutenção do site inclui tarefas como monitorizar o tráfego da web, atualizar o conteúdo e garantir que o site esteja seguro, assegurando que todos os links do site estejam

a funcionar, atualizar regularmente o conteúdo e corrigir links quebrados, envolvendo tarefas mais gerais de limpeza, como fazer backup do site regularmente e monitorizar o seu desempenho.

A AT-RAM tem como meta para este indicador de medida 75,00%.

Indicador de Medida 19 – Nível de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos – Canal Internet (%) – SITE

Pretende-se avaliar o grau de satisfação dos utilizadores dos diferentes canais de comunicação com a AT-RAM, e consequentemente dos serviços prestados através dos mesmos, bem como identificar necessidades e oportunidades de melhoria nos serviços prestados, ajustando-os às necessidades e expetativas dos utilizadores desses serviços.

Com este indicador pretende-se aumentar a qualidade dos serviços prestados pela AT-RAM, proporcionando o incremento dos níveis de satisfação dos contribuintes e agentes económicos, designadamente através da inovação e da implementação de medidas de simplificação do relacionamento destes com a AT-RAM.

Este indicador mede o nível de satisfação dos contribuintes e outros agentes económicos, através de inquérito disponibilizado no site. Pretende-se identificar necessidades e oportunidades de melhoria nos serviços prestados, ajustando-o às necessidades e expetativas dos utilizadores desses serviços.

Para o ano de 2026 este indicador de medida tem como meta 65,00%.

5. Recursos Planeados

5.1. Recursos Humanos Planeados

No quadro seguinte, apresentam-se as carreiras existentes na AT-RAM e o número indicativo de trabalhadores planeados para o ano de 2026.

Recursos Humanos (RH) Carreira	Pontuação (a)	Nº efetivos (b)	N.º RH Planeados (c)	Total (b) + (c)	Pontos (a)x[(b)+(c)]
Dirigente Superior	20	1	0	1	20
Dirigente Intermédio	16	5	0	5	80
Chefia Tributária	16	26	9	35	560
GI/T - Gestor Tributário	12	138	26	164	1968
IAT - Inspetor Tributário	12	27	5	32	384
Especialista de Sistemas e T. I.	12	1	0	1	12
Coordenador		0	1	1	0
Assistente Técnico	8	7	0	7	56
Assistente Operacional	5	4	0	4	20
Total		209	41	250	3100

5.2 Recursos Financeiros Planeados

O orçamento disponível para a AT-RAM para 2026 é de 11.968.573,00 euros, conforme consta no quadro seguinte:

RECURSOS FINANCEIROS	ORAM 2026 APROVADO NO SIGO(€)
FUNCIONAMENTO	11 815 573,00
Despesas com Pessoal	11 249 791,00
Aquisição de Bens e Serviços	393 212,00
Outras Despesas Correntes	167 570,00
Despesas restantes - investimento	5 000,00
PIDDAR	153 000,00
TOTAL FUNCIONAMENTO+PIDDAR	11 968 573,00

Como se infere no quadro anterior, o maior encargo é com as despesas com pessoal que representam 11.249.791,00 euros (94% do total do orçamento), seguido das despesas com aquisição de bens e serviços, no valor de 393.212,00 euros.

A rubrica PIDDAR – Plano e Programa de Investimentos e Despesas de Desenvolvimento da Administração Regional ascende a 153.000,00 euros.

6. Quadros de Avaliação e Responsabilização das restantes Unidades Orgânicas da AT-RAM

6.1. Direção de Serviços de Planeamento, Inspeção Tributária, Investigação da Fraude e de Ações Especiais (DSIT)

QUAR DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE PLANEAMENTO, INSPEÇÃO TRIBUTÁRIA, INVESTIGAÇÃO DA FRAUDE E DE AÇÕES ESPECIAIS (DSIT) - 7500					
PROVISÓRIO (*)					
2026					
Objetivos/Indicadores	Meta	Peso	IR	Serviço Responsável	Peso Relativo
PROGRAMA 1 - ASSEGURAR O CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES FISCAIS					
OB. 1 - ASSEGURAR O CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES FISCAIS (Partilhado AT-RAM/Obrigatório p/ todos avaliados)	Ponderação: 10%				
Ind. 1 - Cobrança Coerciva (%)	100,00%	50,00%	10,0%	DSGCT	5,00%
Ind. 2 - Taxa de realização do QUAR da AT- RAM (%)	85,00%	50,00%	10,0%	DPAG	5,00%
OB. 2 - INCREMENTAR E FAVORECER O CUMPRIMENTO VOLUNTARIO DE OBRIGAÇÕES FISCAIS E A EFICÁCIA DAS AÇÕES INSPETIVAS	Ponderação: 50%				
Ind. 3 - Ações de inspeção (Pontos)	4940,00	18,00%	10,0%	SIIT	9,00%
Ind. 4 - Valor monetário das correções inspetivas (%)	100,00%	44,00%	10,0%	SIIT	22,00%
Ind. 5 - Percentagem de Ações Abertas (pp ano) relativas ao ano de caducidade	10,00%	12,00%	10,0%	SIIT	6,00%
Ind. 6 - Ações de inspeção com regularização voluntária	40,00%	13,00%	10,0%	SIIT	6,50%
Ind. 7 - Ações de inspeção com correção	72,50%	13,00%	10,0%	SIIT	6,50%
OB. 3 - FACILITAR O CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES FISCAIS	Ponderação: 20%				
Ind. 8 - Elaborar o PRAIT da IT em conformidade com as orientações e normas vigentes e cumprir com envio dentro do prazo legal	100,00%	85,00%	RC	DSIT	17,00%
Ind. 9 - Ações de Indução ao cumprimento voluntário	85,00%	15,00%	10,0%	SIIT	3,00%
PROGRAMA 2 - REDUZIR OS TEMPOS DE RESPOSTA AOS CIDADÃOS E EMPRESAS					
OB. 4 - REDUZIR OS TEMPOS DE RESPOSTA NOS SERVIÇOS PRESTADOS NA UNIDADE ORGANICA	Ponderação: 20%				
Ind. 10 - Análise de Reembolsos e Restituições de IVA (%)	90,00%	35,0%	10,0%	Ap. Inf. de Reembolsos	7,00%
Ind. 11 - Taxa de resolução de divergências- e-fatura e outras divergências (IMT e Cadastro) (%)	80,00%	35,0%	10,0%	Gestão de Divergências	7,00%
Ind. 12 - Reclamações ao Atendimento - RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias úteis)	10 D	30,0%	10,0%	DPAG	6,00%
Observação (*): Os objetivos e indicadores apresentados neste plano de atividades para 2026 têm caráter provisório e poderão ser revistos e ajustados após a aprovação, conforme necessidade de alinhamento estratégico e operacional das unidades orgânicas, bem como em função de eventuais atualizações ou substituições de aplicações informáticas que impactem os sistemas de monitorização.					

QUAR DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE PLANEAMENTO, INSPEÇÃO TRIBUTÁRIA, INVESTIGAÇÃO DA FRAUDE E DE AÇÕES ESPECIAIS (DSIT) - 7500		
PROVISÓRIO (*)		
INDICADORES	Fonte de Informação	Fórmulas
Ind. 1 - Cobrança Coerciva (%)	DSGCT	$(\text{Cobrança coerciva realizada} / \text{Objetivo cobrança coerciva}) \times 100$
Ind. 2 - Taxa de realização do QUAR da AT- RAM (%)	DPAG	Resultado do QUAR da AT RAM
Ind. 3 - Ações de inspeção (Pontos)	SIIT	N.º ações de inspeção realizadas em pontos
Ind. 4 - Valor monetário das correções inspetivas (%)	SIIT	Valor das correções monetárias / Meta definida *
Ind. 5 - Percentagem de Ações Abertas (pp ano) relativas ao ano de caducidade	SIIT	$(\text{N.º ações abertas para o ano da caducidade} / \text{N.º total de ações realizadas}) \times 100$
Ind. 6 - Ações de inspeção com regularização voluntária	SIIT	$(\text{N.º de ações com regularizações voluntárias} / \text{N.º de ações com correções}) \times 100$
Ind. 7 - Ações de inspeção com correção	SIIT	$[(\text{Total de Ordens Serviço Internas com correção} / \text{Total de Ordens Serviço Internas}) \times 0.10 + (\text{Total Ordens Serviço Externas com correção} / \text{Total Ordens Serviço Externas}) \times 0.90] \times 100$
Ind. 8 - Elaborar o PRAIT da IT em conformidade com as orientações e normas vigentes e cumprir com envio dentro do prazo legal	DSIT	Resultado Convencionado
Ind. 9 - Ações de Indução ao cumprimento voluntário	SIIT	$(\text{N.º de ocorrências resolvidas no pp ano} / \text{N.º de ocorrências detetadas no pp ano}) \times 100$
Ind. 10 - Análise de Reembolsos e Restituições de IVA (%)	Aplicação Informática de Reembolsos	$[(\text{N.º de pedidos de reembolsos concluídos no ano} / (\text{Saldo inicial de processos não concluídos}) + (\text{Pedidos de reembolsos atribuídos com data limite de juros no próprio ano} - \text{N.º de pedidos de reembolsos suspensos}))] \times 100$
Ind. 11 - Taxa de resolução de divergências- e-fatura e outras divergências (IMT e Cadastro) (%)	Direção Serviços Gestão de Divergências	$\sum (\text{percentagem} \times (\text{N.º divergências concluídas no ano} / \text{N.º de divergências pendentes no início do ano} + \text{N.º de divergências detetadas} - \text{N.º de divergências detetadas no mês de dezembro que não tenham sido concluídas})) \times 100$, sendo a percentagem = 70% para divergências e-fatura, 30% para outras divergências (procedimento)
Ind. 12 - Reclamações ao Atendimento - RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias úteis)	DPAG	$(\text{n.º de dias dos proc. concluídos} + \text{n.º de dias dos proc. pendentes}) / \text{N.º total de processos}$
Observação (*): Os objetivos e indicadores apresentados neste plano de atividades para 2026 têm caráter provisório e poderão ser revistos e ajustados após a aprovação, conforme necessidade de alinhamento estratégico e operacional das unidades orgânicas, bem como em função de eventuais atualizações ou substituições de aplicações informáticas que impactem os sistemas de monitorização.		

A Direção de Serviços de Planeamento, Inspeção Tributária, Investigação da Fraude e de Ações Especiais assegura a conceção e planeamento regional das políticas no domínio do exercício da ação de inspeção tributária, a investigação das irregularidades fiscais e prevenção e combate à fraude e evasão fiscais.

A DSIT tem como atribuições:

- a) Conceber e desenvolver um sistema de informações adequado à satisfação das necessidades operacionais dos serviços regionais da prevenção e inspeção tributária;
- b) Estudar e preparar os dados disponíveis a nível central e regional, com vista ao fornecimento de informação adequada à melhoria da eficiência, da eficácia da inspeção tributária;
- c) Elaborar e aplicar as instruções para a correta aplicação da legislação relacionada com a inspeção tributária e realizar estudos e trabalhos técnicos de natureza económica e contabilística destinados a auxiliar a atuação dos funcionários afetos à inspeção tributária;
- d) Preparar os relatórios de atividades respeitantes à inspeção tributária a nível regional;
- e) Analisar os indicadores que permitam o controlo e a avaliação periódica dos resultados obtidos no domínio da inspeção tributária e propor as medidas corretivas que se revelem necessárias;
- f) Prestar apoio técnico em matéria de inspeção tributária, nomeadamente no que se refere à verificação de contabilidades informatizadas;
- g) Participar e colaborar, a nível técnico, na execução dos programas e atividades da inspeção tributária a nível nacional e regional;
- h) Analisar, através de elementos declarados ou recolhidos para o efeito através de visitas sumárias e de exames às escritas, a situação tributária dos contribuintes, de acordo com as instruções que lhe forem fornecidas;

- i) Preparar, em colaboração com a Autoridade Tributária e Aduaneira (AT), e desencadear ações especiais de inspeção que, por razões estratégicas ou outras, devam ser levadas a cabo ou coordenadas pelos serviços centrais;
- j) Participar na elaboração anual do projeto do Plano Nacional de Atividades da Inspeção Tributária e Aduaneiras (PNAITA), coordenar a elaboração dos planos regionais de atividade das diferentes unidades orgânicas da área da inspeção tributária e controlar a execução dos referidos planos;
- k) Elaborar anualmente o Plano e o Relatório de Atividades da área da inspeção tributária;
- l) Conceber, testar, gerir operacionalmente e propor alterações aos sistemas de informação utilizados pela área da inspeção tributária;
- m) Promover programas de inspeção tendo em vista áreas de risco previamente identificadas e elaborar os respetivos manuais a usar pelas diferentes unidades orgânicas da área da inspeção tributária;
- n) Gerir a troca de informações com países comunitários e com países terceiros com os quais Portugal celebrou convenções sobre dupla tributação;
- o) Elaborar pareceres e realizar estudos e trabalhos técnicos relacionados com a respetiva área de intervenção;
- p) Analisar e acompanhar o comportamento fiscal dos contribuintes, inclusive aquela cuja inspeção seja atribuída aos serviços centrais e dos sectores de atividade económica em que os mesmos se inserem, através da verificação e análise formal e da coerência dos elementos declarados, da monitorização e análise da informação constante das bases de dados informatizadas e da recolha sistematizada de quaisquer outros tipos de informação;
- q) Verificar, com recurso a técnicas próprias de auditoria, a contabilidade dos contribuintes, inclusive aquela cuja inspeção seja atribuída aos serviços centrais, confirmando a veracidade das declarações efetuadas, por verificação substantiva dos respetivos elementos contabilísticos de suporte;
- r) Instaurar e instruir processos de inquérito, nos termos dos artigos 40.º e 41.º do Regime Geral das Infrações Tributárias (RGIT);

- s) Elaborar pareceres e realizar estudos e trabalhos técnicos relacionados com a respetiva área de intervenção sempre que tal seja solicitado;
- t) Estudar e propor estratégias de luta contra a evasão e fraude fiscal;
- u) Promover a cooperação com entidades públicas e privadas que disponham de informação relevante;
- v) Centralizar e tratar a informação relativa aos diversos tipos de evasão e fraude fiscal;
- w) Cooperar com entidades vocacionadas para a deteção e controlo da evasão e fraude fiscal;
- x) Coordenar, a nível da área da inspeção tributária, a prestação de apoio técnico aos tribunais, bem como cooperar com a Polícia Judiciária e AT no acesso e tratamento da informação de natureza fiscal;
- y) Colaborar, no âmbito da cooperação administrativa e assistência mútua entre os Estado membros da União Europeia, bem como no envio à Comissão Europeia de informação que esta solicite.

6.1.1. Divisão de Planeamento e Inspeção Tributária (DPIT)

QUAR DIVISÃO DE PLANEAMENTO E INSPEÇÃO TRIBUTÁRIA (DPIT) - 7503					
PROVISÓRIO (*)					
Objetivos/Indicadores	2026				
	Meta	Peso	IR	Serviço Responsável	Peso Relativo
PROGRAMA 1 - ASSEGURAR O CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES FISCAIS					
OB. 1 - ASSEGURAR O CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES FISCAIS (Partilhado AT-RAM/Obrigatório p/ todos avaliados)	Ponderação: 10%				
Ind. 1 - Cobrança Coerciva (%)	100,00%	50,00%	10,0%	DSGCT	5,00%
Ind. 2 - Taxa de realização do QUAR da AT- RAM (%)	85,00%	50,00%	10,0%	DPAG	5,00%
OB. 2 - FACILITAR O CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES FISCAIS	Ponderação: 20%				
Ind. 3 - Elaborar o PRAIT da IT em conformidade com as orientações e normas vigentes e cumprir com envio dentro do prazo legal	100,00%	85,00%	RC	DSIT	17,00%
Ind. 4 - Ações de Indução ao cumprimento voluntário	85,00%	15,00%	10,0%	SIIT	3,00%
OB. 3 - INCREMENTAR E FAVORECER O CUMPRIMENTO VOLUNTARIO DE OBRIGAÇÕES FISCAIS E A EFICÁCIA DAS AÇÕES INSPETIVAS	Ponderação: 50%				
Ind. 5 - Ações de inspeção (Pontos)	4940,00	18,00%	10,0%	SIIT	9,00%
Ind. 6 - Valor monetário das correções inspetivas (%)	100,00%	44,00%	10,0%	SIIT	22,00%
Ind. 7 - Percentagem de Ações Abertas (pp ano) relativas ao ano de caducidade	10,00%	12,00%	10,0%	SIIT	6,00%
Ind. 8 - Ações de inspeção com regularização voluntária	40,00%	13,00%	10,0%	SIIT	6,50%
Ind. 9 - Ações de inspeção com correção	72,50%	13,00%	10,0%	SIIT	6,50%
PROGRAMA 2 - REDUZIR OS TEMPOS DE RESPOSTA AOS CIDADÃOS E EMPRESAS					
OB. 4 - REDUZIR OS TEMPOS DE RESPOSTA NOS SERVIÇOS PRESTADOS NA UNIDADE ORGANICA	Ponderação: 20%				
Ind. 10 - Análise de Reembolsos e Restituições de IVA (%)	90,00%	35,00%	10,0%	Ap. Inf. de Reembolsos	7,00%
Ind. 11 - Taxa de resolução de divergências- e-fatura e outras divergências (IMT e Cadastro) (%)	80,00%	35,00%	10,0%	Gestão de Divergências	7,00%
Ind. 12 - Reclamações ao Atendimento - RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias úteis)	10 D	30,00%	10,0%	DPAG	6,00%
Observação (*): Os objetivos e indicadores apresentados neste plano de atividades para 2026 têm caráter provisório e poderão ser revistos e ajustados após a aprovação, conforme necessidade de alinhamento estratégico e operacional das unidades orgânicas, bem como em função de eventuais atualizações ou substituições de aplicações informáticas que impactem os sistemas de monitorização.					

QUAR
DIVISÃO DE PLANEAMENTO E INSPEÇÃO TRIBUTÁRIA (DPIT) - 7503

PROVISÓRIO (*)

INDICADORES	Fonte de Informação	Fórmulas
Ind. 1 - Cobrança Coerciva (%)	DSGCT	$(\text{Cobrança coerciva realizada} / \text{Objetivo cobrança coerciva}) \times 100$
Ind. 2 - Taxa de realização do QUAR da AT- RAM (%)	DPAG	Resultado do QUAR da AT RAM
Ind. 3 - Elaborar o PRAIT da IT em conformidade com as orientações e normas vigentes e cumprir com envio dentro do prazo legal	DSIT	Resultado Convencionado
Ind. 4 - Ações de Indução ao cumprimento voluntário	DSIT	$(\text{N.º de ocorrências resolvidas no pp ano} / \text{N.º de ocorrências detetadas no pp ano}) \times 100$
Ind. 5 - Ações de inspeção (Pontos)	SIIT	N.º ações de inspeção realizadas em pontos
Ind. 6 - Valor monetário das correções inspetivas (%)	SIIT	Valor das correções monetárias / Meta definida *
Ind. 7 - Percentagem de Ações Abertas (pp ano) relativas ao ano de caducidade	SIIT	$(\text{N.º ações abertas para o ano da caducidade} / \text{N.º total de ações realizadas}) \times 100$
Ind. 8 - Ações de inspeção com regularização voluntária	SIIT	$(\text{N.º de ações com regularizações voluntárias} / \text{N.º de ações com correções}) \times 100$
Ind. 9 - Ações de inspeção com correção	SIIT	$[(\text{Total de Ordens Serviço Internas com correção} / \text{Total de Ordens Serviço Internas}) \times 0.10 + (\text{Total Ordens Serviço Externas com correção} / \text{Total Ordens Serviço Externas}) \times 0.90] \times 100$
Ind. 10 - Análise de Reembolsos e Restituições de IVA (%)	Ap. Inf. de Reembolsos	$[(\text{N.º de pedidos de reembolsos concluídos no ano} / (\text{Saldo inicial de processos não concluídos}) + (\text{Pedidos de reembolsos atribuídos com data limite de juros no próprio ano} - \text{N.º de pedidos de reembolsos suspensos})) \times 100$
Ind. 11 - Taxa de resolução de divergências- e-fatura e outras divergências (IMT e Cadastro) (%)	Gestão de Divergências	$\sum (\text{percentagem} \times (\text{N.º divergências concluídas no ano} / \text{N} / (\text{N.º de divergências pendentes no início do ano} + \text{N.º de divergências detetadas} - \text{N.º de divergências detetadas no mês de dezembro que não tenham sido concluídas})) \times 100$, sendo a percentagem = 70% para divergências e-fatura, 30% para outras divergências (procedimento)
Ind. 13 - Reclamações ao Atendimento - RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias úteis)	DPAG	$(\text{n.º de dias dos proc. concluídos} + \text{n.º de dias dos proc. pendentes}) / \text{N.º total de processos}$

Observação (*):

Os objetivos e indicadores apresentados neste plano de atividades para 2026 têm caráter provisório e poderão ser revistos e ajustados após a aprovação, conforme necessidade de alinhamento estratégico e operacional das unidades orgânicas, bem como em função de eventuais atualizações ou substituições de aplicações informáticas que impactem os sistemas de monitorização.

A DPIT tem as seguintes competências:

- a) Conceber e desenvolver um sistema de informações adequado à satisfação das necessidades operacionais dos serviços regionais da prevenção e inspeção tributária;
- b) Estudar e preparar os dados disponíveis a nível central e regional, com vista ao fornecimento de informação adequada à melhoria da eficiência, da eficácia e da efetividade da inspeção tributária;
- c) Preparar os relatórios de atividades respeitantes à inspeção tributária a nível regional;
- d) Analisar os indicadores que permitam o controlo e a avaliação periódica dos resultados obtidos do domínio da inspeção tributária e propor as medidas corretivas que se revelem necessárias;
- e) Prestar apoio técnico em matéria de inspeção tributária, nomeadamente no que se refere à verificação de contabilidades informatizadas;
- f) Participar e colaborar, a nível técnico, na execução dos programas e atividades da inspeção tributária a nível nacional e regional;
- g) Analisar, através de elementos declarados ou colhidos, para o efeito através de visitas sumárias e de exames às escritas, a situação tributária dos contribuintes, de acordo com as instruções que lhes forem fornecidas;
- h) Preparar, em colaboração com a Autoridade Tributária e Aduaneira – AT, e desencadear ações especiais de inspeção que, por razões estratégicas ou outras, devam ser levadas a cabo ou coordenadas pelos serviços centrais;
- i) Participar na elaboração anual do projeto do Plano Nacional de Atividades da Inspeção Tributária (PNAIT), coordenar a elaboração dos planos regionais de atividade das diferentes unidades orgânicas da área de inspeção tributária e controlar a execução dos referidos planos;
- j) Elaborar anualmente o Plano e o Relatório de Atividades da área da inspeção tributária;
- k) Conceber, testar, gerir operacionalmente e propor alterações aos sistemas de informação utilizados pela área da inspeção tributária;

- l) Elaborar pareceres e realizar estudos e trabalhos técnicos relacionados com a respetiva área de intervenção;
- m) Analisar e acompanhar o comportamento fiscal dos contribuintes, inclusive aqueles cuja inspeção seja atribuída aos serviços centrais e dos sectores de atividade económica em que os mesmos se inserem, através da verificação e análise formal e da coerência dos elementos declarados, da monitorização e análise da informação constante das bases de dados informatizadas e da recolha sistematizada de quaisquer outros tipos de informação;
- n) Verificar, com recurso a técnicas próprias de auditoria, a contabilidade dos contribuintes, inclusive aqueles cuja inspeção seja atribuída aos serviços centrais, confirmando a veracidade das declarações efetuadas, por verificação substantiva dos respetivos elementos contabilísticos de suporte.

6.2. Direção de Serviços de Planeamento, Coordenação Local, Auditoria e Controlo de Gestão (DPAG)

QUAR Direção de Serviços de Planeamento, Coordenação Local, Auditoria e Controlo de Gestão (DPAG) - 7510					
PROVISÓRIO (*)					
Objetivos/Indicadores	2026				
	Meta	Peso	IR	Serviço Responsável	Peso Relativo
PROGRAMA 1 - ASSEGURAR O CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES FISCAIS					
OB. 1 - ASSEGURAR O CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES FISCAIS (Partilhado AT-RAM/Obrigatório p/ todos os avaliados)	Ponderação: 10%				
Ind. 1 - Cobrança Coerciva (%)	100,00%	50,00%	10,0%	DSGCT	5,00%
Ind. 2 - Taxa de realização do QUAR da AT- RAM (%)	85,00%	50,00%	10,0%	DPAG	5,00%
PROGRAMA 2 - FLEXIBILIZAR A ORGANIZAÇÃO E OTIMIZAR OS RECURSOS					
OB. 2 - ASSEGURAR A ELABORAÇÃO DE INSTRUMENTOS DE GESTÃO DA AT-RAM	Ponderação: 40%				
Ind. 3 - Elaborar proposta de QUAR da AT-RAM até ao final da primeira quinzena de novembro	100,00%	25,00%	RC	DPAG	10,00%
Ind. 4 - Elaborar proposta de Plano de Atividades da AT-RAM até 8 dias antes do prazo legal	100,00%	25,00%	RC	DPAG	10,00%
Ind. 5 - Elaborar proposta de Relatório de Atividades da AT-RAM até 8 dias antes do prazo legal	100,00%	25,00%	RC	DPAG	10,00%
Ind. 6 -Elaboração de estudos e metodologias visando a melhoria de desempenho da organização	100,00%	25,00%	10%	DPAG	10,00%
OB. 3 PROMOVER O CUMPRIMENTO DO DEVER DE PAGAMENTO VOLUNTÁRIO E REGULARIZAÇÃO DOS INCUMPRIMENTOS	Ponderação: 30%				
Ind. 7 - Garantir o envio de instruções aos Serviços de Finanças e restantes Unidades Orgânicas	100,0%	17,0%	10%	DPAG	5,10%
Ind. 8 - Assegurar o tratamento e análise de dados com produção de informação de gestão e planeamento	100,0%	17,0%	10%	DPAG	5,10%
Ind. 9 - Monitorização do valor de cobrança coerciva da AT-RAM	100,0%	50,0%	10%	DSGCT	15,00%
Ind. 10 - Taxa de realização da supervisão, triagem e secretariado de toda a documentação tratada pelo Sistema de Gestão de Processos e Serviços (GPS) na AT-RAM	100,0%	16,0%	10%	DPAG	4,80%
OB. 4 AUMENTAR O GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CIDADÃOS E AGENTES ECONÓMICOS	Ponderação: 20%				
Ind. 11 - Gestão do Canal de Denúncias Interno (AT-RAM)	100,0%	25,0%	RC	DPAG	5,00%
Ind. 12 - Reclamações ao Atendimento - RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias úteis)	10 D	25,0%	10%	DPAG	5,00%
Ind. 13 - Relatório Anual de Execução do PGRIC da AT-RAM	100,0%	25,0%	RC	DPAG	5,00%
Ind. 14 - Relatório Intercalar de Execução do PGRIC da AT-RAM	100,0%	25,0%	RC	DPAG	5,00%
Observação (*): Os objetivos e indicadores apresentados neste plano de atividades para 2026 têm caráter provisório e poderão ser revistos e ajustados após a aprovação, conforme necessidade de alinhamento estratégico e operacional das unidades orgânicas, bem como em função de eventuais atualizações ou substituições de aplicações informáticas que impactem os sistemas de monitorização.					

QUAR Direção de Serviços de Planeamento, Coordenação Local, Auditoria e Controlo de Gestão (DPAG) - 7510		
PROVISÓRIO (*)		
INDICADORES	Fonte de Informação	Fórmulas
Ind. 1 - Cobrança Coerciva (%)	DSGCT	$(\text{Cobrança coerciva realizada} / \text{Objetivo cobrança coerciva}) \times 100$
Ind. 2 - Taxa de realização do QUAR da AT- RAM (%)	DPAG	Resultado do QUAR da AT RAM
Ind. 3 - Elaborar proposta de QUAR da AT-RAM até ao final da primeira quinzena de novembro	DPAG	Resultado Convencionado
Ind. 4 - Elaborar proposta de Plano de Atividades da AT-RAM até 8 dias antes do prazo legal	DPAG	Resultado Convencionado
Ind. 5 - Elaborar proposta de Relatório de Atividades da AT-RAM até 8 dias antes do prazo legal	DPAG	Resultado Convencionado
Ind. 6 -Elaboração de estudos e metodologias visando a melhoria de desempenho da organização	DPAG	$[(\text{Total de estudos e metodologias resolvidos} / \text{Total de estudos e metodologias solicitados})] \times 100$
Ind. 7 - Garantir o envio de instruções aos Serviços de Finanças e restantes Unidades Orgânicas	DPAG	$[(\text{Instruções recebidas no ano}) / (\text{Instruções enviadas})] \times 100$
Ind. 8 - Assegurar o tratamento e análise de dados com produção de informação de gestão e planeamento	DPAG	$[(\text{Divulgações produzidas} / \text{Solicitações})] \times 100$
Ind. 9 - Monitorização do valor de cobrança coerciva da AT-RAM	DSGCT	$(\text{Valor da cobrança coerciva realizada} / \text{Valor da cobrança prevista}) \times 100$
Ind. 10 - Taxa de realização da supervisão, triagem e secretariado de toda a documentação tratada pelo Sistema de Gestão de Processos e Serviços (GPS) na AT-RAM	DPAG	$[(\text{Quantidade de unidades produzidas e divulgadas}) / (\text{Quantidade de unidades recebidas})] \times 100$
Ind. 11 - Gestão do Canal de Denúncias Interno (AT-RAM)	DPAG	$[(\text{N. Proc. Resolvidos}) / (\text{N. Proc. Entrados})] \times 100$
Ind. 12 - Reclamações ao Atendimento - RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias úteis)	DPAG	$(\text{n.º de dias dos proc. concluídos} + \text{n.º de dias dos proc. pendentes}) / \text{N.º total de processos}$
Ind. 13 - Relatório Anual de Execução do PGRIC da AT-RAM	DPAG	Resultado Convencionado
Ind. 14 - Relatório Intercalar de Execução do PGRIC da AT-RAM	DPAG	Resultado Convencionado
Observação (*): Os objetivos e indicadores apresentados neste plano de atividades para 2026 têm carácter provisório e poderão ser revistos e ajustados após a aprovação, conforme necessidade de alinhamento estratégico e operacional das unidades orgânicas, bem como em função de eventuais atualizações ou substituições de aplicações informáticas que impactem os sistemas de monitorização.		

A DPAG assegura a elaboração e divulgação e controlo dos instrumentos de gestão e auditoria, coordena os Serviços Desconcentrados e fomenta a implementação de iniciativas que visem a melhoria contínua do desempenho e da qualidade da AT-RAM.

À DPAG compete, designadamente:

- a) Assegurar a gestão orçamental da AT-RAM, elaborando as propostas de orçamento e controlando a respetiva execução;
- b) Assegurar, na sua área de atuação, a normalização de procedimentos em todas as unidades orgânicas e serviços desconcentrados de âmbito local da AT-RAM, designadamente elaborando e propondo as instruções adequadas;
- c) Elaborar mapas e relatórios de execução e avaliação orçamental que se mostrem necessários ao adequado controlo de gestão orçamental da AT-RAM;
- d) Conceber e promover a implementação dos instrumentos de gestão estratégica e operacional em alinhamento com o modelo de avaliação do desempenho dos serviços;
- e) Coordenar a elaboração, o acompanhamento e a avaliação dos instrumentos de gestão, nomeadamente de planos plurianuais e estratégicos, planos anuais e relatórios de atividades;
- f) Coordenar a elaboração, do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, e assegurar sua monitorização;
- g) Analisar e acompanhar os Processos de Execução Fiscal, nas diferentes etapas de tramitação;
- h) Responder aos pedidos de esclarecimento suscitados pelos contribuintes e informar exposições e outros documentos relativos à situação tributária dos contribuintes;
- i) Definir e gerir, em colaboração com a DAG, o sistema de informação de avaliação de desempenho no âmbito do SIADAP;
- j) Colaborar com as diferentes unidades orgânicas na definição das suas necessidades funcionais, para a melhoria da sua gestão;
- k) Assegurar a criação, atualização e divulgação de instrumentos no âmbito da gestão documental da AT-RAM;

- l) Gestão do Sistema de Gestão de Processos e Serviços (GPS);
- m) Realizar estudos e trabalhos técnicos relacionados com a respetiva área de intervenção sempre que tal lhe seja solicitado;
- n) Prestar apoio técnico aos serviços da AT-RAM em matérias relacionadas com o planeamento e controlo de gestão e utilização dos sistemas de informação;
- o) Fazer o planeamento, o acompanhamento e o controlo das avaliações patrimoniais.

6.3. Divisão de Pareceres Jurídicos, do Contencioso e Procedimentos Criminais (DPJ)

QUAR					
Divisão de Pareceres Jurídicos, do Contencioso e Procedimentos Criminais (DPJ) - 7504					
PROVISÓRIO (*)					
Objetivos/Indicadores	2026				
	Meta	Peso	IR	Serviço Responsável	Peso Relativo
PROGRAMA 1 - ASSEGURAR O CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES FISCAIS					
OB. 1 - ASSEGURAR O CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES FISCAIS (Partilhado AT-RAM/Obrigatório p/ todos os avaliados)	Ponderação: 10%				
Ind. 1 - Cobrança Coerciva (%)	100,00%	50,00%	10,0%	DSGCT	5,00%
Ind. 2 - Taxa de realização do QUAR da AT- RAM (%)	85,00%	50,00%	10,0%	DPAG	5,00%
PROGRAMA 2 - REDUZIR OS TEMPOS DE RESPOSTA AOS CIDADÃOS E EMPRESAS					
OB. 2 - REDUZIR OS TEMPOS DE TRAMITAÇÃO PROCESSUAL E PROMOVER A RESOLUÇÃO DE PROCESSOS	Ponderação: 35%				
Ind. 3 - Taxa de contestação da RFP em processos judiciais (%)	85,00%	45,00%	10%	DJUCP	15,75%
Ind. 4 - Taxa de resolução do contencioso administrativo (RG, RO e RH) [%]	60,00%	55,00%	10%	SICAT	19,25%
OB. 3 - ASSEGURAR A RESPOSTA CELERE A SOLICITAÇÕES E A DILIGÊNCIAS PROCESSUAIS NOS PROCESSOS	Ponderação: 37%				
Ind. 5 - Taxa de realização de conclusão dos processos entrados (%)	85,00%	40,0%	10%	DJUCP	14,80%
Ind. 6 - Taxa de realização das diligências processuais (%)	95,00%	50,0%	10%	DJUCP	18,50%
Ind. 7 - Taxa de realização de Processos de Insolvência (%)	85,00%	10,0%	10%	DSGCT	3,70%
PROGRAMA 3 - ASSEGURAR UMA GESTÃO EFICIENTE DOS RECURSOS					
OB. 4 - OPTIMIZAR A TAXA DE EFICÁCIA DA UNIDADE ORGÂNICA NOS SERVIÇOS PRESTADOS	Ponderação: 18%				
Ind. 8 - Taxa de eficácia processual do SCO (%)	75,00%	40,0%	10%	SCO	7,20%
Ind. 9 - Taxa de resolução dos processos de inquérito criminal de abuso de confiança (%)	60,00%	25,0%	10%	SINQUER	4,50%
Ind. 10 - Reclamações ao Atendimento - RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias úteis)	10 D	35,0%	10%	DJUCP	6,30%
Observação (*): Os objetivos e indicadores apresentados neste plano de atividades para 2026 têm caráter provisório e poderão ser revistos e ajustados após a aprovação, conforme necessidade de alinhamento estratégico e operacional das unidades orgânicas, bem como em função de eventuais atualizações ou substituições de aplicações informáticas que impactem os sistemas de monitorização.					

QUAR Divisão de Pareceres Jurídicos, do Contencioso e Procedimentos Criminais (DPJ) - 7504		
PROVISÓRIO (*)		
INDICADORES	Fonte de Informação	Fórmulas
Ind. 1 - Cobrança Coerciva (%)	DSGCT	(Cobrança coerciva realizada/Objetivo cobrança coerciva)x100
Ind. 2 - Taxa de realização do QUAR da AT- RAM (%)	DPAG	Resultado do QUAR da AT RAM
Ind. 3 - Taxa de contestação do RFP em processos judiciais (%)	DJUCP	(N.º de processos SICJUT contestados no pp ano /N.º de processos SICJUT com prazo de contestação no pp ano)x100
Ind. 4 - Taxa de resolução do contencioso administrativo (RG, RO e RH) [%]	Portal da Justiça	N.º de proc. RG +RO+RH extintos no pp ano / (n.º de proc. pendentes RG +RO+RH no início do ano + n.º de proc. RG +RO+RH instaurados no pp ano - n.º de proc. RG +RO+RH com pedidos de informação aos SC - N.º de proc. RG instaurados ZFM Reg. Aux. Estado no pp ano) x 100
Ind. 5 - Taxa de realização de conclusão dos processos entrados (%)	DJUCP	[N.º de proc. concluídos no pp ano/(N.º de proc. instaurados no pp ano e anteriores-N.º processos instaurados ZFM Reg. Aux. Estado pendentes no fim do ano e não suspensos)]x100
Ind. 6 - Taxa de realização das diligências processuais (%)	DJUCP	[(N.º de diligências em proc. judiciais concluídas no pp ano/N.º de diligências em proc. judiciais solicitadas no pp ano)]x100
Ind. 7 - Taxa de realização de Processos de Insolvência (%)	DSGCT	[N.º proc. concluídos no pp ano/(N.º proc. pendentes no início do ano+N.º proc. entrados no pp ano)]x100
Ind. 8 - Taxa de eficácia processual do SCO (%)	SCO	N.º de proc. extintos no pp ano/(n.º de proc. pendentes no início do ano+ n.º de proc. instaurados no pp ano-n.º de proc. susp. no momento do calculo-n.º de proc. pendentes no fim do ano não suspensos instaurados em novembro e dezembro) x 100
Ind. 9 - Taxa de resolução dos processos de inquérito criminal de abuso de confiança (%)	SINQUER	[Proc. SINQUER remetidos MP e incorporados no pp ano / (Proc. SINQUER pendentes no início do ano + Proc. SINQUER instaurados no ano - Proc. SINQUER anulados no ano - Proc. SINQUER suspensos - Proc. SINQUER Pend. Fim Ano Inst. Novembro e Dezembro)]x100
Ind. 10 - Reclamações ao Atendimento - RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias úteis)	DJUCP	(n.º de dias dos proc. concluídos + n.º de dias dos proc. pendentes) / N.º total de processos
Observação: Os objetivos e indicadores apresentados neste plano de atividades para 2026 têm caráter provisório e poderão ser revistos e ajustados após a aprovação, conforme necessidade de alinhamento estratégico e operacional das unidades orgânicas, bem como em função de eventuais atualizações ou substituições de aplicações informáticas que impactem os sistemas de monitorização.		

A DPJ tem as seguintes competências:

- a) Prestar apoio jurídico, elaborando pareceres e realizando estudos e trabalhos técnicos relacionados com a respetiva área de intervenção, designadamente assegurando o acompanhamento de processos de contencioso administrativo e tributário, a solicitação do diretor regional;
- b) Realizar estudos e emitir pareceres e informações de natureza jurídica em quaisquer processos, requerimentos, exposições ou reclamações dos contribuintes que se relacionem com matérias de natureza administrativa e tributária;
- c) Participar no estudo, elaboração, redação e apreciação de medidas legislativas regulamentares regionais da respetiva área de especialidade;
- d) Instaurar e instruir processos de inquérito, nos termos dos artigos 40.º e 41.º do Regime Geral das Infrações Tributárias (RGIT);
- e) Instruir processos disciplinares, de inquérito ou de sindicância;
- f) Prestar apoio jurídico, elaborando pareceres e assegurando o acompanhamento de processos de contencioso administrativo e tributário da competência do secretário regional da tutela;
- g) Representar a administração fiscal constituída assistente nos processos por crimes fiscais;
- h) Representar a AT-RAM nos casos especiais previstos no artigo 1406.º do Código do Processo Civil;
- i) Propor e elaborar instruções para a correta e uniforme aplicação das leis reguladoras da matéria da sua competência;
- j) Participar na elaboração e apreciação dos processos legislativos que envolvam matérias da sua competência;
- k) Gerir, nos termos da lei, os créditos públicos em processos de execução fiscal ou de recuperação de empresas;
- l) Orientar, coordenar e apoiar a atividade dos representantes da Fazenda Pública juntos dos tribunais administrativos e fiscais e manter atualizados os ficheiros de legislação, jurisprudência e orientações administrativas com interesse para a respetiva atuação;

- m) Prestar ao Ministério Público junto das diversas instâncias judiciais o apoio técnico que este solicitar;
- n) Participar anualmente no projeto do Plano de Atividades da Justiça Tributária e Aduaneira (PAJUTA) e elaborar o relatório regional de atividades na parte da sua área de competência;
- o) Orientar, coordenar e apoiar a atividade dos representantes da AT-RAM, no âmbito dos processos judiciais de recuperação de empresas e de insolvência;
- p) Proceder ao estudo sistemático e crítico da legislação tributária;
- q) Assegurar o apoio técnico ao patrocínio judiciário dos trabalhadores da AT-RAM na situação de réus ou arguidos em processos judiciais, por atos ou omissões ocorridas no exercício ou por causa do exercício das suas funções;
- r) Proceder à instauração, instrução e apreciação do procedimento tributário por iniciativa do contribuinte, de revisão do ato tributário ou de matéria tributável.

6.4. Divisão de Estudos, Gestão da Tributação e Análise de Dados (DET)

QUAR Divisão de Estudos, Gestão da Tributação e Análise de Dados (DET) - 7502					
PROVISÓRIO (*)					
Objetivos/Indicadores	2026				
	Meta	Peso	IR	Serviço Responsável	Peso Relativo
PROGRAMA 1 - ASSEGURAR O CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES FISCAIS					
OB. 1 - ASSEGURAR O CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES FISCAIS (Partilhado AT-RAM/Obrigatório p/ todos os avaliados)	Ponderação: 10%				
Ind. 1 - Cobrança Coerciva (%)	100,00%	50,00%	10,0%	DSGCT	5,00%
Ind. 2 - Taxa de realização do QUAR da AT- RAM (%)	85,00%	50,00%	10,0%	DPAG	5,00%
PROGRAMA 2 - REDUZIR OS TEMPOS DE RESPOSTA AOS CIDADÃOS E EMPRESAS					
OB. 2 - REDUZIR OS TEMPOS DE RESPOSTA NOS SERVIÇOS PRESTADOS	Ponderação: 60%				
Ind. 3 - Taxa de resolução de divergências - Códigos de Análise de IRS (%)	80,00%	25,0%	10%	DERAD	15,00%
Ind. 4 - Taxa de resolução de erros IRS (%)	70,00%	25,0%	10%	DERAD	15,00%
Ind. 5 - Taxa de resolução de divergências - Códigos de análise de IRC (RF1) (%)	75,00%	25,0%	10%	DERAD	15,00%
Ind. 6 - Taxa de resolução de divergências - Códigos de análise de Modelo 10 (J01) (%)	75,00%	25,0%	10%	DERAD	15,00%
PROGRAMA 3 - FLEXIBILIZAR A ORGANIZAÇÃO E OTIMIZAR OS RECURSOS					
OB. 3 AUMENTAR A PRODUTIVIDADE E OS NÍVEIS DE DESEMPENHO NA UO	Ponderação: 30%				
Ind. 7 - Taxa de manutenção e atualização do site da AT-RAM (%)	85,00%	35,0%	10%	DERAD	10,50%
Ind. 8 - Taxa de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos - Canal Internet- site (%)	65,00%	35,0%	10%	DERAD	10,50%
Ind. 9 - Prazo de Conta de Gerência (%)	100,00%	30,0%	RC	DERAD	9,00%
Observação (*): Os objetivos e indicadores apresentados neste plano de atividades para 2026 têm caráter provisório e poderão ser revistos e ajustados após a aprovação, conforme necessidade de alinhamento estratégico e operacional das unidades orgânicas, bem como em função de eventuais atualizações ou substituições de aplicações informáticas que impactem os sistemas de monitorização.					

QUAR Divisão de Estudos, Gestão da Tributação e Análise de Dados (DET) - 7502		
PROVISÓRIO (*)		
INDICADORES	Fonte de Informação	Fórmulas
Ind. 1 - Cobrança Coerciva (%)	DSGCT	(Cobrança coerciva realizada/Objetivo cobrança coerciva)x100
Ind. 2 - Taxa de realização do QUAR da AT- RAM (%)	DPAG	Resultado do QUAR da AT RAM
Ind. 3 - Taxa de resolução de divergências - códigos de análise de IRS (%)	DERAD	$\frac{[(\text{Divergências resolvidas no ano}) / (\text{Divergências pendentes no início do ano}) + (\text{Divergências entradas no ano}) - (\text{Divergências detetadas no mês de dezembro que não tenham sido concluídas})]}{1} \times 100$
Ind. 4 - Taxa de resolução de erros IRS (%)	DERAD	$\frac{[(\text{N.º de erros resolvidos no pp ano}) / (\text{N.º de erros pendentes no início do ano}) + (\text{N.º de erros detetados no pp ano}) - (\text{N.º de erros detetados no mês de dezembro que não tenham sido concluídas})]}{1} \times 100$
Ind. 5 - Taxa de resolução de divergências - Códigos de análise de IRC (RF1) (%)	DERAD	$\frac{[(\text{Divergências resolvidas no ano}) / (\text{Divergências pendentes no início do ano}) + (\text{Divergências entradas no ano}) - (\text{Divergências detetadas no mês de dezembro que não tenham sido concluídas})]}{1} \times 100$
Ind. 6 - Taxa de resolução de divergências - Códigos de análise de Modelo 10 (J01) (%)	DERAD	$\frac{[(\text{Divergências resolvidas no ano}) / (\text{Divergências pendentes no início do ano}) + (\text{Divergências entradas no ano}) - (\text{Divergências detetadas no mês de dezembro que não tenham sido concluídas})]}{1} \times 100$
Ind. 7 - Taxa de manutenção e atualização do site da AT-RAM (%)	DERAD	(Total de incidentes resolvidos / Total de incidentes reportados)x100
Ind. 8 - Taxa de satisfação dos contribuintes e dos agentes económicos - Canal Internet- site (%)	DERAD	$\frac{(\text{N.º de satisfações de Satisfaz, Bom e Muito Bom})}{(\text{N.º total de respostas})} \times 100$
Ind. 9 - Prazo de Conta de Gerência (%)	DERAD	RC: Prazo anual ou de transição
Observação (*): Os objetivos e indicadores apresentados neste plano de atividades para 2026 têm caráter provisório e poderão ser revistos e ajustados após a aprovação, conforme necessidade de alinhamento estratégico e operacional das unidades orgânicas, bem como em função de eventuais atualizações ou substituições de aplicações informáticas que impactem os sistemas de monitorização.		

A DET tem as seguintes competências:

- a) Estudar e efetuar cruzamentos de informação para a deteção de anomalias fiscais;
- b) Efetuar estudos de apoio na aplicação das decisões fiscais e nos procedimentos dos serviços a efetuar pela AT-RAM;
- c) Detetar situações de falta de declaração ou de omissões nela verificadas e emitir as correspondentes liquidações;
- d) Apoiar, nas diversas matérias declarativas dos diferentes impostos, nomeadamente no IRS e IRC, os Serviços de Finanças pertencentes à AT-RAM;
- e) Elaborar estudos técnicos e estatísticos, incluindo os referentes aos dados de base para quantificação da receita fiscal cobrada e cessada;
- f) Acompanhar e controlar, de forma permanente a arrecadação e controlo da receita e da tributação em geral;
- g) Detetar situações de falta de declaração ou de omissões nela verificadas e emitir as correspondentes liquidações;
- h) Análise e apoio ao contribuinte nas atividades relacionadas com os diversos impostos;
- i) Cruzamento de informação na seleção de contribuintes com indícios de risco de fraude ou evasão fiscal, a remeter para apreciação à Inspeção Tributária;
- j) Orientar e controlar a receção, registo prévio, visualização e loteamento das declarações e relações a que estejam obrigados os sujeitos passivos de IRS;
- k) Promover o arquivo das declarações fiscais, bem como de quaisquer outros documentos respeitantes aos sujeitos passivos desta área fiscal;
- l) Coordenar, controlar e instruir os processos de análise de divergências de IRS, tendo como objetivo a sua eficaz e eficiente decisão;
- m) Controlar o cumprimento das obrigações declarativas por parte dos contribuintes.

6.5. Serviços Locais de Finanças

6.5.1. Serviço de Finanças da Calheta (2798)

QUAR					
Serviço de Finanças da Calheta- 2798					
PROVISÓRIO (*)					
Objetivos/Indicadores	2026				
	Meta	Peso	IR	Serviço Responsável	Peso Relativo
PROGRAMA 1 - ASSEGURAR O CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES FISCAIS					
OB. 1 - ASSEGURAR O CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES FISCAIS (Partilhado AT-RAM/Obrigatório p/ todos os avaliados)	Ponderação: 10%				
Ind. 1 - Cobrança Coerciva (%)	100,00%	50,00%	10,00%	DSGCT	5,00%
Ind. 2 - Taxa de realização do QUAR da AT- RAM (%)	85,00%	50,00%	10,00%	DPAG	5,00%
OB. 2 - INCREMENTAR E FAVORECER O CUMPRIMENTO VOLUNTÁRIO DE OBRIGAÇÕES FISCAIS DECLARATIVAS E DE PAGAMENTO	Ponderação: 20%				
Ind. 3 - Taxa de resolução de divergências de Códigos de análise e erros de IRS (%)	80,00%	50,00%	10,00%	SF/DERAD	10,00%
Ind. 4 - Taxa de resolução de divergências resultantes da AEOL + divergências E-fatura +divergências de controlo de entrega de IES/DA + outras divergências (IMT e Cadastro) (%)	80,00%	50,00%	10,00%	SF/DERAD	10,00%
PROGRAMA 2 - REDUZIR OS TEMPOS DE RESPOSTA AOS CIDADÃOS E EMPRESAS					
OB. 3 REDUZIR OS TEMPOS DE TRAMITAÇÃO PROCESSUAL	Ponderação: 20%				
Ind. 5 - Taxa de eficiência de processos de reclamação graciosa (%)	60,00%	50,00%	10,00%	SF/DSJUT	10,00%
Ind. 6 - Taxa de eficácia processual no SCO (%)	75,00%	50,00%	10,00%	SF/DSJUT	10,00%
OB. 4 REDUZIR OS TEMPOS DE RESPOSTA DOS SERVIÇOS PRESTADOS	Ponderação: 20%				
Ind. 7 - TM de espera para atendimento presencial - SIGA (em minutos)	14 minutos	25,00%	10,00%	SF/DERAD	5,00%
Ind. 8 - Taxa de resolução na inscrição na matriz (%)	75,00%	25,00%	10,00%	AGCI-NADW-Núcleo Anti	5,00%
Ind. 9 - Taxa de resolução das isenções de IMI- Informatizadas (%)	85,00%	25,00%	10,00%	AGCI-NADW-Núcleo Anti	5,00%
Ind. 10 - Reclamações ao atendimento - RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias úteis)	10 dias	25,00%	10,00%	SF/DSIT	5,00%
OB. 5 AUMENTAR A PRODUTIVIDADE E OS NÍVEIS DE DESEMPENHO NA UO	Ponderação: 30%				
Ind. 11 - Cobrança Coerciva [SF] (%)	100,00%	50,00%	10,00%	DSGCT	15,00%
Ind. 12 - Prazo de Conta de Gerência (%)	100,00%	20,00%	RC	SF/DERAD	6,00%
Ind. 13 - Taxa de resolução de declarações de substituição de IRS (%)	85,00%	30,00%	10,00%	SF/DERAD	9,00%
Observação (*): Os objetivos e indicadores apresentados neste plano de atividades para 2026 têm caráter provisório e poderão ser revistos e ajustados após a aprovação, conforme necessidade de alinhamento estratégico e operacional das unidades orgânicas, bem como em função de eventuais atualizações ou substituições de aplicações informáticas que impactem os sistemas de monitorização.					

**QUAR -
Serviço de Finanças da Calheta- 2798**

PROVISÓRIO (*)

INDICADORES	Fonte de Informação	Fórmulas
Ind. 1 - Cobrança Coerciva (%)	DSGCT	(Cobrança coerciva realizada/Objetivo cobrança coerciva)x100
Ind. 2 - Taxa de realização do QUAR da AT- RAM (%)	DPAG	Resultado do QUAR da AT RAM
Ind. 3 - Taxa de resolução de divergências de Códigos de análise e erros de IRS (%)	Gestão de Divergências	[(Divergências resolvidas no ano/(Divergências pendentes no início do ano+Divergências entradas no ano -N.º de divergências detetadas no mês de dezembro que não tenham sido concluídas))x100
Ind. 4 - Taxa de resolução de divergências resultantes da AEOL + divergências E-fatura +divergências de controlo de entrega de IES/DA + outras divergências (IMT e Cadastro) (%)	Gestão de Divergências	[(Divergências resolvidas no ano/(Divergências pendentes no início do ano+Divergências entradas no ano -N.º de divergências detetadas no mês de dezembro que não tenham sido concluídas))x100, sendo a percentagem = 20% para divergências resultantes da AEOL, 50% para divergências E-fatura, 15% para divergências de controlo de entrega de IES/DA, 15% outras divergências (IMT e Cadastro)
Ind. 5 - Taxa de eficiência de processos de reclamação graciosa (%)	SF/DSJUT	N.º de proc.RG extintos no pp ano / (n.º de proc.RG pendentes no início do ano + n.º de proc.RG insta. pp ano - n.º de proc.RG com pedidos de informação à DF - N.º de proc.RG instaurados ZFM Reg.Aux.Estado no pp ano) x 100
Ind. 6 - Taxa de eficácia processual no SCO (%)	SF/DSJUT	N.º de proc.extintos no pp ano/(n.º de proc.pendentes no início do ano+ n.º de proc.instaurados no pp ano-n.º de proc.susp.no momento do calculo-n.º de proc. pendentes no fim do ano não suspensos instaurados em novembro e dezembro) x 100
Ind. 7 - TM de espera para atendimento presencial - SIGA (em minutos)	SF/DERAD	Valor calculado no SIGA
Ind. 8 - Taxa de resolução da inscrição na matriz (%)	AGCI	N.º de proc. concluídos no momento do calculo / n.º de proc. validados no momento do calculo x 100
Ind. 9 - Taxa de resolução das isenções de IMI- Informatizadas (%)	AGCI	N.º de processos concluídos no momento do cálculo / N.º de processos validados no momento do cálculo) x 100
Ind. 10 - Reclamações ao atendimento - RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias úteis)	SF/DSIT	(n.º de dias dos proc.concluídos + n.º de dias dos proc.pendentes) / N.º total de processos
Ind. 11 - Cobrança Coerciva [SF] (%)	DSGCT	(Cobrança coerciva realizada SF)/(Objetivo Cobrança coerciva SF)x100
Ind. 12 - Prazo de Conta de Gerência (%)	SF/DERAD	RC: Prazo anual ou de transição
Ind. 13 - Taxa de resolução de declarações de substituição de IRS (%)	SF/DERAD	[(N.º de processos concluídos no momento do calculo) / (N.º de processos pendentes no início do ano) + (N.º de processos instaurados no pp ano)]x 100

Observação (*):

Os objetivos e indicadores apresentados neste plano de atividades para 2026 têm caráter provisório e poderão ser revistos e ajustados após a aprovação, conforme necessidade de alinhamento estratégico e operacional das unidades orgânicas, bem como em função de eventuais atualizações ou substituições de aplicações informáticas que impactem os sistemas de monitorização.

6.5.2. Serviço de Finanças de Câmara de Lobos (2801)

QUAR					
Serviço de Finanças da Câmara de Lobos - 2801					
PROVISÓRIO (*)					
Objetivos/Indicadores	2026				
	Meta	Peso	IR	Serviço Responsável	Peso Relativo
PROGRAMA 1 - ASSEGURAR O CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES FISCAIS					
OB. 1 - ASSEGURAR O CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES FISCAIS (Partilhado AT-RAM/Obrigatório p/ todos os avaliados)	Ponderação: 10%				
Ind. 1 - Cobrança Coerciva (%)	100,00%	50,00%	10,00%	DSGCT	5,00%
Ind. 2 - Taxa de realização do QUAR da AT- RAM (%)	85,00%	50,00%	10,00%	DPAG	5,00%
OB. 2 - INCREMENTAR E FAVORECER O CUMPRIMENTO VOLUNTÁRIO DE OBRIGAÇÕES FISCAIS DECLARATIVAS E DE PAGAMENTO	Ponderação: 20%				
Ind. 3 - Taxa de resolução de divergências de Códigos de análise e erros de IRS (%)	80,00%	50,00%	10,00%	SF/DERAD	10,00%
Ind. 4 - Taxa de resolução de divergências resultantes da AEIOI + divergências E-fatura +divergências de controlo de entrega de IES/DA + outras divergências (IMT e Cadastro) (%)	80,00%	50,00%	10,00%	SF/DERAD	10,00%
PROGRAMA 2 - REDUZIR OS TEMPOS DE RESPOSTA AOS CIDADÃOS E EMPRESAS					
OB. 3 REDUZIR OS TEMPOS DE TRAMITAÇÃO PROCESSUAL	Ponderação: 20%				
Ind. 5 - Taxa de eficiência de processos de reclamação graciosa (%)	60,00%	50,00%	10,00%	SF/DSJUT	10,00%
Ind. 6 - Taxa de eficácia processual no SCO (%)	75,00%	50,00%	10,00%	SF/DSJUT	10,00%
OB. 4 REDUZIR OS TEMPOS DE RESPOSTA DOS SERVIÇOS PRESTADOS	Ponderação: 20%				
Ind. 7 - TM de espera para atendimento presencial - SIGA (em minutos)	14 minutos	25,00%	10,00%	SF/DERAD	5,00%
Ind. 8 - Taxa de resolução na inscrição na matriz (%)	75,00%	25,00%	10,00%	AGCI	5,00%
Ind. 9 - Taxa de resolução das isenções de IMI- Informatizadas (%)	85,00%	25,00%	10,00%	AGCI	5,00%
Ind. 10 - Reclamações ao atendimento - RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias úteis)	10 dias	25,00%	10,00%	SF/DSIT	5,00%
OB. 5 AUMENTAR A PRODUTIVIDADE E OS NÍVEIS DE DESEMPENHO NA UO	Ponderação: 30%				
Ind. 11 - Cobrança Coerciva [SF] (%)	100,00%	50,00%	10,00%	DSGCT	15,00%
Ind. 12 - Prazo de Conta de Gerência (%)	100,00%	20,00%	RC	SF/DERAD	6,00%
Ind. 13 - Taxa de resolução de declarações de substituição de IRS (%)	85,00%	30,00%	10,00%	SF/DERAD	9,00%
Observação (*): Os objetivos e indicadores apresentados neste plano de atividades para 2026 têm caráter provisório e poderão ser revistos e ajustados após a aprovação, conforme necessidade de alinhamento estratégico e operacional das unidades orgânicas, bem como em função de eventuais atualizações ou substituições de aplicações informáticas que impactem os sistemas de monitorização.					

QUAR - Serviço de Finanças de Câmara de Lobos - 2801		
PROVISÓRIO (*)		
INDICADORES	Fonte de Informação	Fórmulas
Ind. 1 - Cobrança Coerciva (%)	DSGCT	$(\text{Cobrança coerciva realizada} / \text{Objetivo cobrança coerciva}) \times 100$
Ind. 2 - Taxa de realização do QUAR da AT- RAM (%)	DPAG	Resultado do QUAR da AT RAM
Ind. 3 - Taxa de resolução de divergências de Códigos de análise e erros de IRS (%)	Gestão de Divergências	$[(\text{Divergências resolvidas no ano} / (\text{Divergências pendentes no início do ano} + \text{Divergências entradas no ano} - \text{N.º de divergências detetadas no mês de dezembro que não tenham sido concluídas})) \times 100]$
Ind. 4 - Taxa de resolução de divergências resultantes da AEOI + divergências E-fatura + divergências de controlo de entrega de IES/DA + outras divergências (IMT e Cadastro) (%)	Gestão de Divergências	$[(\text{Divergências resolvidas no ano} / (\text{Divergências pendentes no início do ano} + \text{Divergências entradas no ano} - \text{N.º de divergências detetadas no mês de dezembro que não tenham sido concluídas})) \times 100]$, sendo a percentagem = 20% para divergências resultantes da AEOI, 50% para divergências E-fatura, 15% para divergências de controlo de entrega de IES/DA, 15% outras divergências (IMT e Cadastro)
Ind. 5 - Taxa de eficiência de processos de reclamação graciosa (%)	SF/DSJUT	$\text{N.º de proc.RG extintos no pp ano} / (\text{N.º de proc.RG pendentes no início do ano} + \text{N.º de proc.RG insta. pp ano} - \text{N.º de proc.RG com pedidos de informação à DF} - \text{N.º de proc.RG instaurados ZFM Reg.Aux.Estado no pp ano}) \times 100$
Ind. 6 - Taxa de eficácia processual no SCO (%)	SF/DSJUT	$\text{N.º de proc.extintos no pp ano} / (\text{N.º de proc.pendentes no início do ano} + \text{N.º de proc.instaurados no pp ano} - \text{N.º de proc.susp.no momento do calculo} - \text{N.º de proc. pendentes no fim do ano não suspensos instaurados em novembro e dezembro}) \times 100$
Ind. 7 - TM de espera para atendimento presencial - SIGA (em minutos)	SF/DERAD	Valor calculado no SIGA
Ind. 8 - Taxa de resolução da inscrição na matriz (%)	AGCI	$\text{N.º de proc. concluídos no momento do calculo} / \text{N.º de proc. validados no momento do calculo} \times 100$
Ind. 9 - Taxa de resolução das isenções de IMI- Informatizadas (%)	AGCI	$\text{N.º de processos concluídos no momento do cálculo} / \text{N.º de processos validados no momento do cálculo} \times 100$
Ind. 10 - Reclamações ao atendimento - RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias úteis)	SF/DSIT	$(\text{n.º de dias dos proc.concluídos} + \text{n.º de dias dos proc.pendentes}) / \text{N.º total de processos}$
Ind. 11 - Cobrança Coerciva [SF] (%)	DSGCT	$(\text{Cobrança coerciva realizada SF}) / (\text{Objetivo Cobrança coerciva SF}) \times 100$
Ind. 12 - Prazo de Conta de Gerência (%)	SF/DERAD	RC: Prazo anual ou de transição
Ind. 13 - Taxa de resolução de declarações de substituição de IRS (%)	SF/DERAD	$[(\text{N.º de processos concluídos no momento do calculo}) / (\text{N.º de processos pendentes no início do ano}) + \{(\text{N.º de processos instaurados no pp ano})\} \times 100]$
Observação (*): Os objetivos e indicadores apresentados neste plano de atividades para 2026 têm caráter provisório e poderão ser revistos e ajustados após a aprovação, conforme necessidade de alinhamento estratégico e operacional das unidades orgânicas, bem como em função de eventuais atualizações ou substituições de aplicações informáticas que impactem os sistemas de monitorização.		

6.5.3. Serviço de Finanças do Funchal 1 (2810)

QUAR					
Serviço de Finanças do Funchal-1 - 2810					
PROVISÓRIO (*)					
Objetivos/Indicadores	2026				
	Meta	Peso	IR	Serviço Responsável	Peso Relativo
PROGRAMA 1 - ASSEGURAR O CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES FISCAIS					
OB. 1 - ASSEGURAR O CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES FISCAIS (Partilhado AT-RAM/Obrigatório p/ todos os avaliados)	Ponderação: 10%				
Ind. 1 - Cobrança Coerciva (%)	100,00%	50,00%	10,00%	DSGCT	5,00%
Ind. 2 - Taxa de realização do QUAR da AT- RAM (%)	85,00%	50,00%	10,00%	DPAG	5,00%
OB. 2 - INCREMENTAR E FAVORECER O CUMPRIMENTO VOLUNTÁRIO DE OBRIGAÇÕES FISCAIS DECLARATIVAS E DE PAGAMENTO	Ponderação: 20%				
Ind. 3 - Taxa de resolução de divergências de Códigos de análise e erros de IRS (%)	80,00%	50,00%	10,00%	SF/DERAD	10,00%
Ind. 4 - Taxa de resolução de divergências resultantes da AEOL + divergências E-fatura +divergências de controlo de entrega de IES/DA + outras divergências (IMT e Cadastro) (%)	80,00%	50,00%	10,00%	SF/DERAD	10,00%
PROGRAMA 2 - REDUZIR OS TEMPOS DE RESPOSTA AOS CIDADÃOS E EMPRESAS					
OB. 3 REDUZIR OS TEMPOS DE TRAMITAÇÃO PROCESSUAL	Ponderação: 20%				
Ind. 5 - Taxa de eficiência de processos de reclamação graciosa (%)	60,00%	50,00%	10,00%	SF/DSJUT	10,00%
Ind. 6 - Taxa de eficácia processual no SCO (%)	75,00%	50,00%	10,00%	SF/DSJUT	10,00%
OB. 4 REDUZIR OS TEMPOS DE RESPOSTA DOS SERVIÇOS PRESTADOS	Ponderação: 20%				
Ind. 7 - TM de espera para atendimento presencial - SIGA (em minutos)	14 minutos	25,00%	10,00%	SF/DERAD	5,00%
Ind. 8 - Taxa de resolução na inscrição na matriz (%)	75,00%	25,00%	10,00%	AGCI	5,00%
Ind. 9 - Taxa de resolução das isenções de IML- Informatizadas (%)	85,00%	25,00%	10,00%	AGCI	5,00%
Ind. 10 - Reclamações ao atendimento - RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias úteis)	10 dias	25,00%	10,00%	SF/DSIT	5,00%
OB. 5 AUMENTAR A PRODUTIVIDADE E OS NÍVEIS DE DESEMPENHO NA UO	Ponderação: 30%				
Ind. 11 - Cobrança Coerciva [SF] (%)	100,00%	50,00%	10,00%	DSGCT	15,00%
Ind. 12 - Prazo de Conta de Gerência (%)	100,00%	20,00%	RC	SF/DERAD	6,00%
Ind. 13 - Taxa de resolução de declarações de substituição de IRS (%)	85,00%	30,00%	10,00%	SF/DERAD	9,00%
Observação (*): Os objetivos e indicadores apresentados neste plano de atividades para 2026 têm caráter provisório e poderão ser revistos e ajustados após a aprovação, conforme necessidade de alinhamento estratégico e operacional das unidades orgânicas, bem como em função de eventuais atualizações ou substituições de aplicações informáticas que impactem os sistemas de monitorização.					

QUAR Serviço de Finanças do Funchal-1 - 2810		
PROVISÓRIO (*)		
INDICADORES	Fonte de Informação	Fórmulas
Ind. 1 - Cobrança Coerciva (%)	DSGCT	$(\text{Cobrança coerciva realizada}/\text{Objetivo cobrança coerciva}) \times 100$
Ind. 2 - Taxa de realização do QUAR da AT- RAM (%)	DPAG	Resultado do QUAR da AT RAM
Ind. 3 - Taxa de resolução de divergências de Códigos de análise e erros de IRS (%)	Gestão de Divergências	$[(\text{Divergências resolvidas no ano}/(\text{Divergências pendentes no início do ano} + \text{Divergências entradas no ano} - \text{N.º de divergências detetadas no mês de dezembro que não tenham sido concluídas})) \times 100$
Ind. 4 - Taxa de resolução de divergências resultantes da AEIOI + divergências E-fatura +divergências de controlo de entrega de IES/DA + outras divergências (IMT e Cadastro) (%)	Gestão de Divergências	$[(\text{Divergências resolvidas no ano}/(\text{Divergências pendentes no início do ano} + \text{Divergências entradas no ano} - \text{N.º de divergências detetadas no mês de dezembro que não tenham sido concluídas})) \times 100, \text{ sendo a percentagem} = 20\% \text{ para divergências resultantes da AEIOI, } 50\% \text{ para divergências E-fatura, } 15\% \text{ para divergências de controlo de entrega de IES/DA, } 15\% \text{ outras divergências (IMT e Cadastro)}$
Ind. 5 - Taxa de eficiência de processos de reclamação graciosa (%)	SF/DSIJUT	$\text{N.º de proc.RG extintos no pp ano} / (\text{N.º de proc.RG pendentes no início do ano} + \text{N.º de proc.RG insta. pp ano} - \text{N.º de proc.RG com pedidos de informação à DF} - \text{N.º de proc.RG instaurados ZFM Reg.Aux.Estado no pp ano}) \times 100$
Ind. 6 - Taxa de eficácia processual no SCO (%)	SF/DSIJUT	$\text{N.º de proc.extintos no pp ano}/(\text{N.º de proc.pendentes no início do ano} + \text{N.º de proc.instaurados no pp ano} - \text{N.º de proc.susp.no momento do calculo} - \text{N.º de proc. pendentes no fim do ano não suspensos instaurados em novembro e dezembro}) \times 100$
Ind. 7 - TM de espera para atendimento presencial - SIGA (em minutos)	SF/DERAD	Valor calculado no SIGA
Ind. 8 - Taxa de resolução da inscrição na matriz (%)	AGCI	$\text{N.º de proc. concluídos no momento do calculo} / \text{N.º de proc. validados no momento do calculo} \times 100$
Ind. 9 - Taxa de resolução das isenções de IMI- Informatizadas (%)	AGCI	$\text{N.º de processos concluídos no momento do cálculo} / \text{N.º de processos validados no momento do cálculo}) \times 100$
Ind. 10 - Reclamações ao atendimento - RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias úteis)	SF/DSIT	$(\text{n.º de dias dos proc.concluídos} + \text{n.º de dias dos proc.pendentes}) / \text{N.º total de processos}$
Ind. 11 - Cobrança Coerciva [SF] (%)	DSGCT	$(\text{Cobrança coerciva realizada SF})/(\text{Objetivo Cobrança coerciva SF}) \times 100$
Ind. 12 - Prazo de Conta de Gerência (%)	SF/DERAD	RC: Prazo anual ou de transição
Ind. 13 - Taxa de resolução de declarações de substituição de IRS (%)	SF/DERAD	$[(\text{N.º de processos concluídos no momento do calculo}) / (\text{N.º de processos pendentes no início do ano}) + (\text{N.º de processos instaurados no pp ano})] \times 100$
Observação (*): Os objetivos e indicadores apresentados neste plano de atividades para 2026 têm caráter provisório e poderão ser revistos e ajustados após a aprovação, conforme necessidade de alinhamento estratégico e operacional das unidades orgânicas, bem como em função de eventuais atualizações ou substituições de aplicações informáticas que impactem os sistemas de monitorização.		

6.5.4. Serviço de Finanças de Machico (2828)

QUAR					
Serviço de Finanças de Machico - 2828					
PROVISÓRIO (*)					
Objetivos/Indicadores	2026				
	Meta	Peso	IR	Serviço Responsável	Peso Relativo
PROGRAMA 1 - ASSEGURAR O CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES FISCAIS					
OB. 1 - ASSEGURAR O CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES FISCAIS (Partilhado AT-RAM/Obrigatório p/ todos os avaliados)	Ponderação: 10%				
Ind. 1 - Cobrança Coerciva (%)	100,00%	50,00%	10,00%	DSGCT	5,00%
Ind. 2 - Taxa de realização do QUAR da AT- RAM (%)	85,00%	50,00%	10,00%	DPAG	5,00%
OB. 2 - INCREMENTAR E FAVORECER O CUMPRIMENTO VOLUNTÁRIO DE OBRIGAÇÕES FISCAIS DECLARATIVAS E DE PAGAMENTO	Ponderação: 20%				
Ind. 3 - Taxa de resolução de divergências de Códigos de análise e erros de IRS (%)	80,00%	50,00%	10,00%	SF/DERAD	10,00%
Ind. 4 - Taxa de resolução de divergências resultantes da AEIOI + divergências E-fatura +divergências de controlo de entrega de IES/DA + outras divergências (IMT e Cadastro) (%)	80,00%	50,00%	10,00%	SF/DERAD	10,00%
PROGRAMA 2 - REDUZIR OS TEMPOS DE RESPOSTA AOS CIDADÃOS E EMPRESAS					
OB. 3 REDUZIR OS TEMPOS DE TRAMITAÇÃO PROCESSUAL	Ponderação: 20%				
Ind. 5 - Taxa de eficiência de processos de reclamação graciosa (%)	60,00%	50,00%	10,00%	SF/DSJUT	10,00%
Ind. 6 - Taxa de eficácia processual no SCO (%)	75,00%	50,00%	10,00%	SF/DSJUT	10,00%
OB. 4 REDUZIR OS TEMPOS DE RESPOSTA DOS SERVIÇOS PRESTADOS	Ponderação: 20%				
Ind. 7 - TM de espera para atendimento presencial - SIGA (em minutos)	14 minutos	25,00%	10,00%	SF/DERAD	5,00%
Ind. 8 - Taxa de resolução na inscrição na matriz (%)	75,00%	25,00%	10,00%	AGCI	5,00%
Ind. 9 - Taxa de resolução das isenções de IMI- Informatizadas (%)	85,00%	25,00%	10,00%	AGCI	5,00%
Ind. 10 - Reclamações ao atendimento - RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias úteis)	10 dias	25,00%	10,00%	SF/DSIT	5,00%
OB. 5 AUMENTAR A PRODUTIVIDADE E OS NÍVEIS DE DESEMPENHO NA UO	Ponderação: 30%				
Ind. 11 - Cobrança Coerciva [SF] (%)	100,00%	50,00%	10,00%	DSGCT	15,00%
Ind. 12 - Prazo de Conta de Gerência (%)	100,00%	20,00%	RC	SF/DERAD	6,00%
Ind. 13 - Taxa de resolução de declarações de substituição de IRS (%)	85,00%	30,00%	10,00%	SF/DERAD	9,00%
Observação (*): Os objetivos e indicadores apresentados neste plano de atividades para 2026 têm caráter provisório e poderão ser revistos e ajustados após a aprovação, conforme necessidade de alinhamento estratégico e operacional das unidades orgânicas, bem como em função de eventuais atualizações ou substituições de aplicações informáticas que impactem os sistemas de monitorização.					

QUAR - Serviço de Finanças de Machico - 2828		
PROVISÓRIO (*)		
INDICADORES	Fonte de Informação	Fórmulas
Ind. 1 - Cobrança Coerciva (%)	DSGCT	$(\text{Cobrança coerciva realizada} / \text{Objetivo cobrança coerciva}) \times 100$
Ind. 2 - Taxa de realização do QUAR da AT- RAM (%)	DPAG	Resultado do QUAR da AT RAM
Ind. 3 - Taxa de resolução de divergências de Códigos de análise e erros de IRS (%)	Gestão de Divergências	$[(\text{Divergências resolvidas no ano} / (\text{Divergências pendentes no início do ano} + \text{Divergências entradas no ano} - \text{N.º de divergências detetadas no mês de dezembro que não tenham sido concluídas})) \times 100]$
Ind. 4 - Taxa de resolução de divergências resultantes da AEOL + divergências E-fatura +divergências de controlo de entrega de IES/DA + outras divergências (IMT e Cadastro) (%)	Gestão de Divergências	$[(\text{Divergências resolvidas no ano} / (\text{Divergências pendentes no início do ano} + \text{Divergências entradas no ano} - \text{N.º de divergências detetadas no mês de dezembro que não tenham sido concluídas})) \times 100]$, sendo a percentagem = 20% para divergências resultantes da AEOL, 50% para divergências E-fatura, 15% para divergências de controlo de entrega de IES/DA, 15% outras divergências (IMT e Cadastro)
Ind. 5 - Taxa de eficiência de processos de reclamação graciosa (%)	SF/DSJUT	$\text{N.º de proc.RG extintos no pp ano} / (\text{n.º de proc.RG pendentes no início do ano} + \text{n.º de proc.RG insta. pp ano} - \text{n.º de proc.RG com pedidos de informação à DF} - \text{N.º de proc.RG instaurados ZFM Reg.Aux.Estado no pp ano}) \times 100$
Ind. 6 - Taxa de eficácia processual no SCO (%)	SF/DSJUT	$\text{N.º de proc.extintos no pp ano} / (\text{n.º de proc.pendentes no início do ano} + \text{n.º de proc.instaurados no pp ano} - \text{n.º de proc.susp.no momento do calculo} - \text{n.º de proc. pendentes no fim do ano não suspensos instaurados em novembro e dezembro}) \times 100$
Ind. 7 - TM de espera para atendimento presencial - SIGA (em minutos)	SF/DERAD	Valor calculado no SIGA
Ind. 8 - Taxa de resolução da inscrição na matriz (%)	AGCI	$\text{N.º de proc. concluídos no momento do calculo} / \text{n.º de proc. validados no momento do calculo} \times 100$
Ind. 9 - Taxa de resolução das isenções de IMI- Informatizadas (%)	AGCI	$\text{N.º de processos concluídos no momento do cálculo} / \text{N.º de processos validados no momento do cálculo} \times 100$
Ind. 10 - Reclamações ao atendimento - RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias úteis)	SF/DSIT	$(\text{n.º de dias dos proc.concluídos} + \text{n.º de dias dos proc.pendentes}) / \text{N.º total de processos}$
Ind. 11 - Cobrança Coerciva [SF] (%)	DSGCT	$(\text{Cobrança coerciva realizada SF}) / (\text{Objetivo Cobrança coerciva SF}) \times 100$
Ind. 12 - Prazo de Conta de Gerência (%)	SF/DERAD	RC: Prazo anual ou de transição
Ind. 13 - Taxa de resolução de declarações de substituição de IRS (%)	SF/DERAD	$[(\text{N.º de processos concluídos no momento do calculo}) / (\text{N.º de processos pendentes no início do ano}) + (\text{N.º de processos instaurados no pp ano})] \times 100$
Observação (*): Os objetivos e indicadores apresentados neste plano de atividades para 2026 têm caráter provisório e poderão ser revistos e ajustados após a aprovação, conforme necessidade de alinhamento estratégico e operacional das unidades orgânicas, bem como em função de eventuais atualizações ou substituições de aplicações informáticas que impactem os sistemas de monitorização.		

6.5.5. Serviço de Finanças de Ponta do Sol (2836)

QUAR					
Serviço de Finanças da Ponta do Sol - 2836					
PROVISÓRIO (*)					
Objetivos/Indicadores	2026				
	Meta	Peso	IR	Serviço Responsável	Peso Relativo
PROGRAMA 1 - ASSEGURAR O CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES FISCAIS					
OB. 1 - ASSEGURAR O CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES FISCAIS (Partilhado AT-RAM/Obrigatório p/ todos os avaliados)	Ponderação: 10%				
Ind. 1 - Cobrança Coerciva (%)	100,00%	50,00%	10,00%	DSGCT	5,00%
Ind. 2 - Taxa de realização do QUAR da AT- RAM (%)	85,00%	50,00%	10,00%	DPAG	5,00%
OB. 2 - INCREMENTAR E FAVORECER O CUMPRIMENTO VOLUNTÁRIO DE OBRIGAÇÕES FISCAIS DECLARATIVAS E DE PAGAMENTO	Ponderação: 20%				
Ind. 3 - Taxa de resolução de divergências de Códigos de análise e erros de IRS (%)	80,00%	50,00%	10,00%	SF/DERAD	10,00%
Ind. 4 - Taxa de resolução de divergências resultantes da AEOI + divergências E-fatura +divergências de controlo de entrega de IES/DA + outras divergências (IMT e Cadastro) (%)	80,00%	50,00%	10,00%	SF/DERAD	10,00%
PROGRAMA 2 - REDUZIR OS TEMPOS DE RESPOSTA AOS CIDADÃOS E EMPRESAS					
OB. 3 REDUZIR OS TEMPOS DE TRAMITAÇÃO PROCESSUAL	Ponderação: 20%				
Ind. 5 - Taxa de eficiência de processos de reclamação graciosa (%)	60,00%	50,00%	10,00%	SF/DSJUT	10,00%
Ind. 6 - Taxa de eficácia processual no SCO (%)	75,00%	50,00%	10,00%	SF/DSJUT	10,00%
OB. 4 REDUZIR OS TEMPOS DE RESPOSTA DOS SERVIÇOS PRESTADOS	Ponderação: 20%				
Ind. 7 - TM de espera para atendimento presencial - SIGA (em minutos)	14 minutos	25,00%	10,00%	SF/DERAD	5,00%
Ind. 8 - Taxa de resolução na inscrição na matriz (%)	75,00%	25,00%	10,00%	AGCI	5,00%
Ind. 9 - Taxa de resolução das isenções de IMI- Informatizadas (%)	85,00%	25,00%	10,00%	AGCI	5,00%
Ind. 10 - Reclamações ao atendimento - RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias úteis)	10 dias	25,00%	10,00%	SF/DSIT	5,00%
OB. 5 AUMENTAR A PRODUTIVIDADE E OS NÍVEIS DE DESEMPENHO NA UO	Ponderação: 30%				
Ind. 11 - Cobrança Coerciva [SF] (%)	100,00%	50,00%	10,00%	DSGCT	15,00%
Ind. 12 - Prazo de Conta de Gerência (%)	100,00%	20,00%	RC	SF/DERAD	6,00%
Ind. 13 - Taxa de resolução de declarações de substituição de IRS (%)	85,00%	30,00%	10,00%	SF/DERAD	9,00%
Observação (*): Os objetivos e indicadores apresentados neste plano de atividades para 2026 têm carácter provisório e poderão ser revistos e ajustados após a aprovação, conforme necessidade de alinhamento estratégico e operacional das unidades orgânicas, bem como em função de eventuais atualizações ou substituições de aplicações informáticas que impactem os sistemas de monitorização.					

QUAR - Serviço de Finanças da Ponta do Sol - 2836		
PROVISÓRIO (*)		
INDICADORES	Fonte de Informação	Fórmulas
Ind. 1 - Cobrança Coerciva (%)	DSGCT	$(\text{Cobrança coerciva realizada} / \text{Objetivo cobrança coerciva}) \times 100$
Ind. 2 - Taxa de realização do QUAR da AT- RAM (%)	DPAG	Resultado do QUAR da AT RAM
Ind. 3 - Taxa de resolução de divergências de Códigos de análise e erros de IRS (%)	Gestão de Divergências	$[(\text{Divergências resolvidas no ano} / (\text{Divergências pendentes no início do ano} + \text{Divergências entradas no ano} - \text{N.º de divergências detetadas no mês de dezembro que não tenham sido concluídas})) \times 100]$
Ind. 4 - Taxa de resolução de divergências resultantes da AEIOI + divergências E-fatura + divergências de controlo de entrega de IES/DA + outras divergências (IMT e Cadastro) (%)	Gestão de Divergências	$[(\text{Divergências resolvidas no ano} / (\text{Divergências pendentes no início do ano} + \text{Divergências entradas no ano} - \text{N.º de divergências detetadas no mês de dezembro que não tenham sido concluídas})) \times 100]$, sendo a percentagem = 20% para divergências resultantes da AEIOI, 50% para divergências E-fatura, 15% para divergências de controlo de entrega de IES/DA, 15% outras divergências (IMT e Cadastro)
Ind. 5 - Taxa de eficiência de processos de reclamação graciosa (%)	SF/DSJUT	$\text{N.º de proc.RG extintos no pp ano} / (\text{n.º de proc.RG pendentes no início do ano} + \text{n.º de proc.RG insta. pp ano} - \text{n.º de proc.RG com pedidos de informação à DF} - \text{N.º de proc.RG instaurados ZFM Reg.Aux.Estado no pp ano}) \times 100$
Ind. 6 - Taxa de eficácia processual no SCO (%)	SF/DSJUT	$\text{N.º de proc.extintos no pp ano} / (\text{n.º de proc.pendentes no início do ano} + \text{n.º de proc.instaurados no pp ano} - \text{n.º de proc.susp.no momento do calculo} - \text{n.º de proc. pendentes no fim do ano não suspensos instaurados em novembro e dezembro}) \times 100$
Ind. 7 - TM de espera para atendimento presencial - SIGA (em minutos)	SF/DERAD	Valor calculado no SIGA
Ind. 8 - Taxa de resolução da inscrição na matriz (%)	AGCI	$\text{N.º de proc. concluídos no momento do calculo} / \text{n.º de proc. validados no momento do calculo} \times 100$
Ind. 9 - Taxa de resolução das isenções de IMI- Informatizadas (%)	AGCI	$\text{N.º de processos concluídos no momento do cálculo} / \text{N.º de processos validados no momento do cálculo} \times 100$
Ind. 10 - Reclamações ao atendimento - RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias úteis)	SF/DSIT	$(\text{n.º de dias dos proc.concluídos} + \text{n.º de dias dos proc.pendentes}) / \text{N.º total de processos}$
Ind. 11 - Cobrança Coerciva [SF] (%)	DSGCT	$(\text{Cobrança coerciva realizada SF}) / (\text{Objetivo Cobrança coerciva SF}) \times 100$
Ind. 12 - Prazo de Conta de Gerência (%)	SF/DERAD	RC: Prazo anual ou de transição
Ind. 13 - Taxa de resolução de declarações de substituição de IRS (%)	SF/DERAD	$[(\text{N.º de processos concluídos no momento do calculo}) / (\text{N.º de processos pendentes no início do ano}) + \{ \text{N.º de processos instaurados no pp ano} \}] \times 100$
Observação (*): Os objetivos e indicadores apresentados neste plano de atividades para 2026 têm caráter provisório e poderão ser revistos e ajustados após a aprovação, conforme necessidade de alinhamento estratégico e operacional das unidades orgânicas, bem como em função de eventuais atualizações ou substituições de aplicações informáticas que impactem os sistemas de monitorização.		

6.5.6. Serviço de Finanças de Porto Moniz (2844)

QUAR					
Serviço de Finanças do Porto Moniz - 2844					
PROVISÓRIO (*)					
Objetivos/Indicadores	2026				
	Meta	Peso	IR	Serviço Responsável	Peso Relativo
PROGRAMA 1 - ASSEGURAR O CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES FISCAIS					
OB. 1 - ASSEGURAR O CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES FISCAIS (Partilhado AT-RAM/Obrigatório p/ todos os avaliados)	Ponderação: 10%				
Ind. 1 - Cobrança Coerciva (%)	100,00%	50,00%	10,00%	DSGCT	5,00%
Ind. 2 - Taxa de realização do QUAR da AT- RAM (%)	85,00%	50,00%	10,00%	DPAG	5,00%
OB. 2 - INCREMENTAR E FAVORECER O CUMPRIMENTO VOLUNTÁRIO DE OBRIGAÇÕES FISCAIS DECLARATIVAS E DE PAGAMENTO	Ponderação: 20%				
Ind. 3 - Taxa de resolução de divergências de Códigos de análise e erros de IRS (%)	80,00%	50,00%	10,00%	SF/DERAD	10,00%
Ind. 4 - Taxa de resolução de divergências resultantes da AEOI + divergências E-fatura +divergências de controlo de entrega de IES/DA + outras divergências (IMT e Cadastro) (%)	80,00%	50,00%	10,00%	SF/DERAD	10,00%
PROGRAMA 2 - REDUZIR OS TEMPOS DE RESPOSTA AOS CIDADÃOS E EMPRESAS					
OB. 3 REDUZIR OS TEMPOS DE TRAMITAÇÃO PROCESSUAL	Ponderação: 20%				
Ind. 5 - Taxa de eficiência de processos de reclamação graciosa (%)	60,00%	50,00%	10,00%	SF/DSJUT	10,00%
Ind. 6 - Taxa de eficácia processual no SCO (%)	75,00%	50,00%	10,00%	SF/DSJUT	10,00%
OB. 4 REDUZIR OS TEMPOS DE RESPOSTA DOS SERVIÇOS PRESTADOS	Ponderação: 20%				
Ind. 7 - TM de espera para atendimento presencial - SIGA (em minutos)	14 minutos	25,00%	10,00%	SF/DERAD	5,00%
Ind. 8 - Taxa de resolução na inscrição na matriz (%)	75,00%	25,00%	10,00%	AGCI	5,00%
Ind. 9 - Taxa de resolução das isenções de IMI- Informatizadas (%)	85,00%	25,00%	10,00%	AGCI	5,00%
Ind. 10 - Reclamações ao atendimento - RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias úteis)	10 dias	25,00%	10,00%	SF/DSIT	5,00%
OB. 5 AUMENTAR A PRODUTIVIDADE E OS NÍVEIS DE DESEMPENHO NA UO	Ponderação: 30%				
Ind. 11 - Cobrança Coerciva [SF] (%)	100,00%	50,00%	10,00%	DSGCT	15,00%
Ind. 12 - Prazo de Conta de Gerência (%)	100,00%	20,00%	RC	SF/DERAD	6,00%
Ind. 13 - Taxa de resolução de declarações de substituição de IRS (%)	85,00%	30,00%	10,00%	SF/DERAD	9,00%
Observação (*): Os objetivos e indicadores apresentados neste plano de atividades para 2026 têm caráter provisório e poderão ser revistos e ajustados após a aprovação, conforme necessidade de alinhamento estratégico e operacional das unidades orgânicas, bem como em função de eventuais atualizações ou substituições de aplicações informáticas que impactem os sistemas de monitorização.					

QUAR - Serviço de Finanças do Porto Moniz - 2844		
PROVISÓRIO (*)		
INDICADORES	Fonte de Informação	Fórmulas
Ind. 1 - Cobrança Coerciva (%)	DSGCT	$(\text{Cobrança coerciva realizada} / \text{Objetivo cobrança coerciva}) \times 100$
Ind. 2 - Taxa de realização do QUAR da AT- RAM (%)	DPAG	Resultado do QUAR da AT RAM
Ind. 3 - Taxa de resolução de divergências de Códigos de análise e erros de IRS (%)	Gestão de Divergências	$[(\text{Divergências resolvidas no ano} / (\text{Divergências pendentes no início do ano} + \text{Divergências entradas no ano} - \text{N.º de divergências detetadas no mês de dezembro que não tenham sido concluídas})) \times 100]$
Ind. 4 - Taxa de resolução de divergências resultantes da AEOL + divergências E-fatura + divergências de controlo de entrega de IES/DA + outras divergências (IMT e Cadastro) (%)	Gestão de Divergências	$[(\text{Divergências resolvidas no ano} / (\text{Divergências pendentes no início do ano} + \text{Divergências entradas no ano} - \text{N.º de divergências detetadas no mês de dezembro que não tenham sido concluídas})) \times 100]$, sendo a percentagem = 20% para divergências resultantes da AEOL, 50% para divergências E-fatura, 15% para divergências de controlo de entrega de IES/DA, 15% outras divergências (IMT e Cadastro)
Ind. 5 - Taxa de eficiência de processos de reclamação graciosa (%)	SF/DSJUT	$\text{N.º de proc.RG extintos no pp ano} / (\text{n.º de proc.RG pendentes no início do ano} + \text{n.º de proc.RG insta. pp ano} - \text{n.º de proc.RG com pedidos de informação à DF} - \text{N.º de proc.RG instaurados ZFM Reg.Aux.Estado no pp ano}) \times 100$
Ind. 6 - Taxa de eficácia processual no SCO (%)	SF/DSJUT	$\text{N.º de proc.extintos no pp ano} / (\text{n.º de proc.pendentes no início do ano} + \text{n.º de proc.instaurados no pp ano} - \text{n.º de proc.susp.no momento do calculo} - \text{n.º de proc. pendentes no fim do ano não suspensos instaurados em novembro e dezembro}) \times 100$
Ind. 7 - TM de espera para atendimento presencial - SIGA (em minutos)	SF/DERAD	Valor calculado no SIGA
Ind. 8 - Taxa de resolução da inscrição na matriz (%)	AGCI	$\text{N.º de proc. concluídos no momento do calculo} / \text{n.º de proc. validados no momento do calculo} \times 100$
Ind. 9 - Taxa de resolução das isenções de IMI- Informatizadas (%)	AGCI	$\text{N.º de processos concluídos no momento do cálculo} / \text{N.º de processos validados no momento do cálculo} \times 100$
Ind. 10 - Reclamações ao atendimento - RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias úteis)	SF/DSIT	$(\text{n.º de dias dos proc.concluídos} + \text{n.º de dias dos proc.pendentes}) / \text{N.º total de processos}$
Ind. 11 - Cobrança Coerciva [SF] (%)	DSGCT	$(\text{Cobrança coerciva realizada SF}) / (\text{Objetivo Cobrança coerciva SF}) \times 100$
Ind. 12 - Prazo de Conta de Gerência (%)	SF/DERAD	RC: Prazo anual ou de transição
Ind. 13 - Taxa de resolução de declarações de substituição de IRS (%)	SF/DERAD	$[(\text{N.º de processos concluídos no momento do calculo}) / (\text{N.º de processos pendentes no início do ano}) + (\text{N.º de processos instaurados no pp ano})] \times 100$
Observação (*): Os objetivos e indicadores apresentados neste plano de atividades para 2026 têm caráter provisório e poderão ser revistos e ajustados após a aprovação, conforme necessidade de alinhamento estratégico e operacional das unidades orgânicas, bem como em função de eventuais atualizações ou substituições de aplicações informáticas que impactem os sistemas de monitorização.		

6.5.7. Serviço de Finanças do Porto Santo (2852)

QUAR					
Serviço de Finanças da Porto Santo - 2852					
PROVISÓRIO (*)					
Objetivos/Indicadores	2026				
	Meta	Peso	IR	Serviço Responsável	Peso Relativo
PROGRAMA 1 - ASSEGURAR O CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES FISCAIS					
OB. 1 - ASSEGURAR O CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES FISCAIS (Partilhado AT-RAM/Obrigatório p/ todos os avaliados)	Ponderação: 10%				
Ind. 1 - Cobrança Coerciva (%)	100,00%	50,00%	10,00%	DSGCT	5,00%
Ind. 2 - Taxa de realização do QUAR da AT- RAM (%)	85,00%	50,00%	10,00%	DPAG	5,00%
OB. 2 - INCREMENTAR E FAVORECER O CUMPRIMENTO VOLUNTÁRIO DE OBRIGAÇÕES FISCAIS DECLARATIVAS E DE PAGAMENTO	Ponderação: 20%				
Ind. 3 - Taxa de resolução de divergências de Códigos de análise e erros de IRS (%)	80,00%	50,00%	10,00%	SF/DERAD	10,00%
Ind. 4 - Taxa de resolução de divergências resultantes da AEIOI + divergências E-fatura +divergências de controlo de entrega de IES/DA + outras divergências (IMT e Cadastro) (%)	80,00%	50,00%	10,00%	SF/DERAD	10,00%
PROGRAMA 2 - REDUZIR OS TEMPOS DE RESPOSTA AOS CIDADÃOS E EMPRESAS					
OB. 3 REDUZIR OS TEMPOS DE TRAMITAÇÃO PROCESSUAL	Ponderação: 20%				
Ind. 5 - Taxa de eficiência de processos de reclamação graciosa (%)	60,00%	50,00%	10,00%	SF/DSJUT	10,00%
Ind. 6 - Taxa de eficácia processual no SCO (%)	75,00%	50,00%	10,00%	SF/DSJUT	10,00%
OB. 4 REDUZIR OS TEMPOS DE RESPOSTA DOS SERVIÇOS PRESTADOS	Ponderação: 20%				
Ind. 7 - TM de espera para atendimento presencial - SIGA (em minutos)	14 minutos	25,00%	10,00%	SF/DERAD	5,00%
Ind. 8 - Taxa de resolução na inscrição na matriz (%)	75,00%	25,00%	10,00%	AGCI	5,00%
Ind. 9 - Taxa de resolução das isenções de IMI- Informatizadas (%)	85,00%	25,00%	10,00%	AGCI	5,00%
Ind. 10 - Reclamações ao atendimento - RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias úteis)	10 dias	25,00%	10,00%	SF/DSIT	5,00%
OB. 5 AUMENTAR A PRODUTIVIDADE E OS NÍVEIS DE DESEMPENHO NA UO	Ponderação: 30%				
Ind. 11 - Cobrança Coerciva [SF] (%)	100,00%	50,00%	10,00%	DSGCT	15,00%
Ind. 12 - Prazo de Conta de Gerência (%)	100,00%	20,00%	RC	SF/DERAD	6,00%
Ind. 13 - Taxa de resolução de declarações de substituição de IRS (%)	85,00%	30,00%	10,00%	SF/DERAD	9,00%
Observação (*): Os objetivos e indicadores apresentados neste plano de atividades para 2026 têm caráter provisório e poderão ser revistos e ajustados após a aprovação, conforme necessidade de alinhamento estratégico e operacional das unidades orgânicas, bem como em função de eventuais atualizações ou substituições de aplicações informáticas que impactem os sistemas de monitorização.					

QUAR - Serviço de Finanças do Porto Santo - 2852		
PROVISÓRIO (*)		
INDICADORES	Fonte de Informação	Fórmulas
Ind. 1 - Cobrança Coerciva (%)	DSGCT	$(\text{Cobrança coerciva realizada} / \text{Objetivo cobrança coerciva}) \times 100$
Ind. 2 - Taxa de realização do QUAR da AT- RAM (%)	DPAG	Resultado do QUAR da AT RAM
Ind. 3 - Taxa de resolução de divergências de Códigos de análise e erros de IRS (%)	Gestão de Divergências	$[(\text{Divergências resolvidas no ano} / (\text{Divergências pendentes no início do ano} + \text{Divergências entradas no ano} - \text{N.º de divergências detetadas no mês de dezembro que não tenham sido concluídas})) \times 100$
Ind. 4 - Taxa de resolução de divergências resultantes da AEOL + divergências E-fatura + divergências de controlo de entrega de IES/DA + outras divergências (IMT e Cadastro) (%)	Gestão de Divergências	$[(\text{Divergências resolvidas no ano} / (\text{Divergências pendentes no início do ano} + \text{Divergências entradas no ano} - \text{N.º de divergências detetadas no mês de dezembro que não tenham sido concluídas})) \times 100, \text{ sendo a percentagem} = 20\% \text{ para divergências resultantes da AEOL, } 50\% \text{ para divergências E-fatura, } 15\% \text{ para divergências de controlo de entrega de IES/DA, } 15\% \text{ outras divergências (IMT e Cadastro)}$
Ind. 5 - Taxa de eficiência de processos de reclamação graciosa (%)	SF/DSJUT	$\text{N.º de proc.RG extintos no pp ano} / (\text{N.º de proc.RG pendentes no início do ano} + \text{N.º de proc.RG insta. pp ano} - \text{N.º de proc.RG com pedidos de informação à DF} - \text{N.º de proc.RG instaurados ZFM Reg.Aux.Estado no pp ano}) \times 100$
Ind. 6 - Taxa de eficácia processual no SCO (%)	SF/DSJUT	$\text{N.º de proc.extintos no pp ano} / (\text{N.º de proc.pendentes no início do ano} + \text{N.º de proc.instaurados no pp ano} - \text{N.º de proc.susp.no momento do calculo} - \text{N.º de proc. pendentes no fim do ano não suspensos instaurados em novembro e dezembro}) \times 100$
Ind. 7 - TM de espera para atendimento presencial - SIGA (em minutos)	SF/DERAD	Valor calculado no SIGA
Ind. 8 - Taxa de resolução da inscrição na matriz (%)	AGCI	$\text{N.º de proc. concluídos no momento do calculo} / \text{N.º de proc. validados no momento do calculo} \times 100$
Ind. 9 - Taxa de resolução das isenções de IMI- Informatizadas (%)	AGCI	$\text{N.º de processos concluídos no momento do cálculo} / \text{N.º de processos validados no momento do cálculo} \times 100$
Ind. 10 - Reclamações ao atendimento - RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias úteis)	SF/DSIT	$(\text{N.º de dias dos proc.concluídos} + \text{N.º de dias dos proc.pendentes}) / \text{N.º total de processos}$
Ind. 11 - Cobrança Coerciva [SF] (%)	DSGCT	$(\text{Cobrança coerciva realizada SF}) / (\text{Objetivo Cobrança coerciva SF}) \times 100$
Ind. 12 - Prazo de Conta de Gerência (%)	SF/DERAD	RC: Prazo anual ou de transição
Ind. 13 - Taxa de resolução de declarações de substituição de IRS (%)	SF/DERAD	$[(\text{N.º de processos concluídos no momento do calculo}) / (\text{N.º de processos pendentes no início do ano}) + (\text{N.º de processos instaurados no pp ano})] \times 100$
Observação (*): Os objetivos e indicadores apresentados neste plano de atividades para 2026 têm caráter provisório e poderão ser revistos e ajustados após a aprovação, conforme necessidade de alinhamento estratégico e operacional das unidades orgânicas, bem como em função de eventuais atualizações ou substituições de aplicações informáticas que impactem os sistemas de monitorização.		

6.5.8. Serviço de Finanças da Ribeira Brava (2860)

QUAR					
Serviço de Finanças da Ribeira Brava - 2860					
PROVISÓRIO (*)					
Objetivos/Indicadores	2026				
	Meta	Peso	IR	Serviço Responsável	Peso Relativo
PROGRAMA 1 - ASSEGURAR O CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES FISCAIS					
OB. 1 - ASSEGURAR O CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES FISCAIS (Partilhado AT-RAM/Obrigatório p/ todos os avaliados)	Ponderação: 10%				
Ind. 1 - Cobrança Coerciva (%)	100,00%	50,00%	10,00%	DSGCT	5,00%
Ind. 2 - Taxa de realização do QUAR da AT- RAM (%)	85,00%	50,00%	10,00%	DPAG	5,00%
OB. 2 - INCREMENTAR E FAVORECER O CUMPRIMENTO VOLUNTÁRIO DE OBRIGAÇÕES FISCAIS DECLARATIVAS E DE PAGAMENTO	Ponderação: 20%				
Ind. 3 - Taxa de resolução de divergências de Códigos de análise e erros de IRS (%)	80,00%	50,00%	10,00%	SF/DERAD	10,00%
Ind. 4 - Taxa de resolução de divergências resultantes da AEOL + divergências E-fatura +divergências de controlo de entrega de IES/DA + outras divergências (IMT e Cadastro) (%)	80,00%	50,00%	10,00%	SF/DERAD	10,00%
PROGRAMA 2 - REDUZIR OS TEMPOS DE RESPOSTA AOS CIDADÃOS E EMPRESAS					
OB. 3 REDUZIR OS TEMPOS DE TRAMITAÇÃO PROCESSUAL	Ponderação: 20%				
Ind. 5 - Taxa de eficiência de processos de reclamação graciosa (%)	60,00%	50,00%	10,00%	SF/DSJUT	10,00%
Ind. 6 - Taxa de eficácia processual no SCO (%)	75,00%	50,00%	10,00%	SF/DSJUT	10,00%
OB. 4 REDUZIR OS TEMPOS DE RESPOSTA DOS SERVIÇOS PRESTADOS	Ponderação: 20%				
Ind. 7 - TM de espera para atendimento presencial - SIGA (em minutos)	14 minutos	25,00%	10,00%	SF/DERAD	5,00%
Ind. 8 - Taxa de resolução na inscrição na matriz (%)	75,00%	25,00%	10,00%	AGCI	5,00%
Ind. 9 - Taxa de resolução das isenções de IMI- Informatizadas (%)	85,00%	25,00%	10,00%	AGCI	5,00%
Ind. 10 - Reclamações ao atendimento - RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias úteis)	10 dias	25,00%	10,00%	SF/DSIT	5,00%
OB. 5 AUMENTAR A PRODUTIVIDADE E OS NÍVEIS DE DESEMPENHO NA UO	Ponderação: 30%				
Ind. 11 - Cobrança Coerciva [SF] (%)	100,00%	50,00%	10,00%	DSGCT	15,00%
Ind. 12 - Prazo de Conta de Gerência (%)	100,00%	20,00%	RC	SF/DERAD	6,00%
Ind. 13 - Taxa de resolução de declarações de substituição de IRS (%)	85,00%	30,00%	10,00%	SF/DERAD	9,00%
Observação (*): Os objetivos e indicadores apresentados neste plano de atividades para 2026 têm caráter provisório e poderão ser revistos e ajustados após a aprovação, conforme necessidade de alinhamento estratégico e operacional das unidades orgânicas, bem como em função de eventuais atualizações ou substituições de aplicações informáticas que impactem os sistemas de monitorização.					

QUAR - Serviço de Finanças da Ribeira Brava - 2860		
PROVISÓRIO (*)		
INDICADORES	Fonte de Informação	Fórmulas
Ind. 1 - Cobrança Coerciva (%)	DSGCT	$(\text{Cobrança coerciva realizada} / \text{Objetivo cobrança coerciva}) \times 100$
Ind. 2 - Taxa de realização do QUAR da AT- RAM (%)	DPAG	Resultado do QUAR da AT RAM
Ind. 3 - Taxa de resolução de divergências de Códigos de análise e erros de IRS (%)	Gestão de Divergências	$[(\text{Divergências resolvidas no ano} / (\text{Divergências pendentes no início do ano} + \text{Divergências entradas no ano} - \text{N.º de divergências detetadas no mês de dezembro que não tenham sido concluídas})) \times 100$
Ind. 4 - Taxa de resolução de divergências resultantes da AEOL + divergências E-fatura +divergências de controlo de entrega de IES/DA + outras divergências (IMT e Cadastro) (%)	Gestão de Divergências	$[(\text{Divergências resolvidas no ano} / (\text{Divergências pendentes no início do ano} + \text{Divergências entradas no ano} - \text{N.º de divergências detetadas no mês de dezembro que não tenham sido concluídas})) \times 100, \text{ sendo a percentagem} = 20\% \text{ para divergências resultantes da AEOL, } 50\% \text{ para divergências E-fatura, } 15\% \text{ para divergências de controlo de entrega de IES/DA, } 15\% \text{ outras divergências (IMT e Cadastro)}$
Ind. 5 - Taxa de eficiência de processos de reclamação graciosa (%)	SF/DSJUT	$\text{N.º de proc.RG extintos no pp ano} / (\text{n.º de proc.RG pendentes no início do ano} + \text{n.º de proc.RG insta. pp ano} - \text{n.º de proc.RG com pedidos de informação à DF} - \text{N.º de proc.RG instaurados ZFM Reg.Aux.Estado no pp ano}) \times 100$
Ind. 6 - Taxa de eficácia processual no SCO (%)	SF/DSJUT	$\text{N.º de proc.extintos no pp ano} / (\text{n.º de proc.pendentes no início do ano} + \text{n.º de proc.instaurados no pp ano} - \text{n.º de proc.susp.no momento do calculo} - \text{n.º de proc. pendentes no fim do ano não suspensos instaurados em novembro e dezembro}) \times 100$
Ind. 7 - TM de espera para atendimento presencial - SIGA (em minutos)	SF/DERAD	Valor calculado no SIGA
Ind. 8 - Taxa de resolução da inscrição na matriz (%)	AGCI	$\text{N.º de proc. concluídos no momento do calculo} / \text{n.º de proc. validados no momento do calculo} \times 100$
Ind. 9 - Taxa de resolução das isenções de IMI- Informatizadas (%)	AGCI	$\text{N.º de processos concluídos no momento do cálculo} / \text{N.º de processos validados no momento do cálculo} \times 100$
Ind. 10 - Reclamações ao atendimento - RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias úteis)	SF/DSIT	$(\text{n.º de dias dos proc.concluídos} + \text{n.º de dias dos proc.pendentes}) / \text{N.º total de processos}$
Ind. 11 - Cobrança Coerciva [SF] (%)	DSGCT	$(\text{Cobrança coerciva realizada SF}) / (\text{Objetivo Cobrança coerciva SF}) \times 100$
Ind. 12 - Prazo de Conta de Gerência (%)	SF/DERAD	RC: Prazo anual ou de transição
Ind. 13 - Taxa de resolução de declarações de substituição de IRS (%)	SF/DERAD	$[(\text{N.º de processos concluídos no momento do calculo}) / (\text{N.º de processos pendentes no início do ano}) + (\text{N.º de processos instaurados no pp ano})] \times 100$
Observação (*): Os objetivos e indicadores apresentados neste plano de atividades para 2026 têm caráter provisório e poderão ser revistos e ajustados após a aprovação, conforme necessidade de alinhamento estratégico e operacional das unidades orgânicas, bem como em função de eventuais atualizações ou substituições de aplicações informáticas que impactem os sistemas de monitorização.		

6.5.9. Serviço de Finanças de São Vicente (2879)

QUAR					
Serviço de Finanças de São Vicente - 2879					
PROVISÓRIO (*)					
Objetivos/Indicadores	2026				
	Meta	Peso	IR	Serviço Responsável	Peso Relativo
PROGRAMA 1 - ASSEGURAR O CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES FISCAIS					
OB. 1 - ASSEGURAR O CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES FISCAIS (Partilhado AT-RAM/Obrigatório p/ todos os avaliados)	Ponderação: 10%				
Ind. 1 - Cobrança Coerciva (%)	100,00%	50,00%	10,00%	DSGCT	5,00%
Ind. 2 - Taxa de realização do QUAR da AT- RAM (%)	85,00%	50,00%	10,00%	DPAG	5,00%
OB. 2 - INCREMENTAR E FAVORECER O CUMPRIMENTO VOLUNTÁRIO DE OBRIGAÇÕES FISCAIS DECLARATIVAS E DE PAGAMENTO	Ponderação: 20%				
Ind. 3 - Taxa de resolução de divergências de Códigos de análise e erros de IRS (%)	80,00%	50,00%	10,00%	SF/DERAD	10,00%
Ind. 4 - Taxa de resolução de divergências resultantes da AEOL + divergências E-fatura +divergências de controlo de entrega de IES/DA + outras divergências (IMT e Cadastro) (%)	80,00%	50,00%	10,00%	SF/DERAD	10,00%
PROGRAMA 2 - REDUZIR OS TEMPOS DE RESPOSTA AOS CIDADÃOS E EMPRESAS					
OB. 3 REDUZIR OS TEMPOS DE TRAMITAÇÃO PROCESSUAL	Ponderação: 20%				
Ind. 5 - Taxa de eficiência de processos de reclamação graciosa (%)	60,00%	50,00%	10,00%	SF/DSJUT	10,00%
Ind. 6 - Taxa de eficácia processual no SCO (%)	75,00%	50,00%	10,00%	SF/DSJUT	10,00%
OB. 4 REDUZIR OS TEMPOS DE RESPOSTA DOS SERVIÇOS PRESTADOS	Ponderação: 20%				
Ind. 7 - TM de espera para atendimento presencial - SIGA (em minutos)	14 minutos	25,00%	10,00%	SF/DERAD	5,00%
Ind. 8 - Taxa de resolução na inscrição na matriz (%)	75,00%	25,00%	10,00%	AGCI	5,00%
Ind. 9 - Taxa de resolução das isenções de IMI- Informatizadas (%)	85,00%	25,00%	10,00%	AGCI	5,00%
Ind. 10 - Reclamações ao atendimento - RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias úteis)	10 dias	25,00%	10,00%	SF/DSIT	5,00%
OB. 5 AUMENTAR A PRODUTIVIDADE E OS NÍVEIS DE DESEMPENHO NA UO	Ponderação: 30%				
Ind. 11 - Cobrança Coerciva [SF] (%)	100,00%	50,00%	10,00%	DSGCT	15,00%
Ind. 12 - Prazo de Conta de Gerência (%)	100,00%	20,00%	RC	SF/DERAD	6,00%
Ind. 13 - Taxa de resolução de declarações de substituição de IRS (%)	85,00%	30,00%	10,00%	SF/DERAD	9,00%
Observação (*): Os objetivos e indicadores apresentados neste plano de atividades para 2026 têm caráter provisório e poderão ser revistos e ajustados após a aprovação, conforme necessidade de alinhamento estratégico e operacional das unidades orgânicas, bem como em função de eventuais atualizações ou substituições de aplicações informáticas que impactem os sistemas de monitorização.					

QUAR - Serviço de Finanças de São Vicente - 2879		
PROVISÓRIO (*)		
INDICADORES	Fonte de Informação	Fórmulas
Ind. 1 - Cobrança Coerciva (%)	DSGCT	$(\text{Cobrança coerciva realizada} / \text{Objetivo cobrança coerciva}) \times 100$
Ind. 2 - Taxa de realização do QUAR da AT- RAM (%)	DPAG	Resultado do QUAR da AT RAM
Ind. 3 - Taxa de resolução de divergências de Códigos de análise e erros de IRS (%)	Gestão de Divergências	$[(\text{Divergências resolvidas no ano} / (\text{Divergências pendentes no início do ano} + \text{Divergências entradas no ano} - \text{N.º de divergências detetadas no mês de dezembro que não tenham sido concluídas})) \times 100]$
Ind. 4 - Taxa de resolução de divergências resultantes da AEIOI + divergências E-fatura + divergências de controlo de entrega de IES/DA + outras divergências (IMT e Cadastro) (%)	Gestão de Divergências	$[(\text{Divergências resolvidas no ano} / (\text{Divergências pendentes no início do ano} + \text{Divergências entradas no ano} - \text{N.º de divergências detetadas no mês de dezembro que não tenham sido concluídas})) \times 100]$, sendo a percentagem = 20% para divergências resultantes da AEIOI, 50% para divergências E-fatura, 15% para divergências de controlo de entrega de IES/DA, 15% outras divergências (IMT e Cadastro)
Ind. 5 - Taxa de eficiência de processos de reclamação graciosa (%)	SF/DSJUT	$\text{N.º de proc.RG extintos no pp ano} / (\text{N.º de proc.RG pendentes no início do ano} + \text{N.º de proc.RG insta. pp ano} - \text{N.º de proc.RG com pedidos de informação à DF} - \text{N.º de proc.RG instaurados ZFM Reg.Aux.Estado no pp ano}) \times 100$
Ind. 6 - Taxa de eficácia processual no SCO (%)	SF/DSJUT	$\text{N.º de proc.extintos no pp ano} / (\text{N.º de proc.pendentes no início do ano} + \text{N.º de proc.instaurados no pp ano} - \text{N.º de proc.susp.no momento do calculo} - \text{N.º de proc. pendentes no fim do ano não suspensos instaurados em novembro e dezembro}) \times 100$
Ind. 7 - TM de espera para atendimento presencial - SIGA (em minutos)	SF/DERAD	Valor calculado no SIGA
Ind. 8 - Taxa de resolução da inscrição na matriz (%)	AGCI	$\text{N.º de proc. concluídos no momento do calculo} / \text{N.º de proc. validados no momento do calculo} \times 100$
Ind. 9 - Taxa de resolução das isenções de IMI- Informatizadas (%)	AGCI	$\text{N.º de processos concluídos no momento do cálculo} / \text{N.º de processos validados no momento do cálculo} \times 100$
Ind. 10 - Reclamações ao atendimento - RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias úteis)	SF/DSIT	$(\text{N.º de dias dos proc.concluídos} + \text{N.º de dias dos proc.pendentes}) / \text{N.º total de processos}$
Ind. 11 - Cobrança Coerciva [SF] (%)	DSGCT	$(\text{Cobrança coerciva realizada SF}) / (\text{Objetivo Cobrança coerciva SF}) \times 100$
Ind. 12 - Prazo de Conta de Gerência (%)	SF/DERAD	RC: Prazo anual ou de transição
Ind. 13 - Taxa de resolução de declarações de substituição de IRS (%)	SF/DERAD	$[(\text{N.º de processos concluídos no momento do calculo}) / (\text{N.º de processos pendentes no início do ano}) + (\text{N.º de processos instaurados no pp ano})] \times 100$
Observação (*): Os objetivos e indicadores apresentados neste plano de atividades para 2026 têm caráter provisório e poderão ser revistos e ajustados após a aprovação, conforme necessidade de alinhamento estratégico e operacional das unidades orgânicas, bem como em função de eventuais atualizações ou substituições de aplicações informáticas que impactem os sistemas de monitorização.		

6.5.10. Serviço de Finanças de Santa Cruz (2887)

QUAR - Serviço de Finanças de Santa Cruz - 2887					
PROVISÓRIO (*)					
Objetivos/Indicadores	2026				
	Meta	Peso	IR	Serviço Responsável	Peso Relativo
PROGRAMA 1 - ASSEGURAR O CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES FISCAIS					
OB. 1 - ASSEGURAR O CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES FISCAIS (Partilhado AT-RAM/Obrigatório p/ todos os avaliados)	Ponderação: 10%				
Ind. 1 - Cobrança Coerciva (%)	100,00%	50,00%	10,00%	DSGCT	5,00%
Ind. 2 - Taxa de realização do QUAR da AT- RAM (%)	85,00%	50,00%	10,00%	DPAG	5,00%
OB. 2 - INCREMENTAR E FAVORECER O CUMPRIMENTO VOLUNTÁRIO DE OBRIGAÇÕES FISCAIS DECLARATIVAS E DE PAGAMENTO	Ponderação: 20%				
Ind. 3 - Taxa de resolução de divergências de Códigos de análise e erros de IRS (%)	80,00%	50,00%	10,00%	SF/DERAD	10,00%
Ind. 4 - Taxa de resolução de divergências resultantes da AEOI + divergências E-fatura +divergências de controlo de entrega de IES/DA + outras divergências (IMT e Cadastro) (%)	80,00%	50,00%	10,00%	SF/DERAD	10,00%
PROGRAMA 2 - REDUZIR OS TEMPOS DE RESPOSTA AOS CIDADÃOS E EMPRESAS					
OB. 3 REDUZIR OS TEMPOS DE TRAMITAÇÃO PROCESSUAL	Ponderação: 20%				
Ind. 5 - Taxa de eficiência de processos de reclamação graciosa (%)	60,00%	50,00%	10,00%	SF/DSJUT	10,00%
Ind. 6 - Taxa de eficácia processual no SCO (%)	75,00%	50,00%	10,00%	SF/DSJUT	10,00%
OB. 4 REDUZIR OS TEMPOS DE RESPOSTA DOS SERVIÇOS PRESTADOS	Ponderação: 20%				
Ind. 7 - TM de espera para atendimento presencial - SIGA (em minutos)	14 minutos	25,00%	10,00%	SF/DERAD	5,00%
Ind. 8 - Taxa de resolução na inscrição na matriz (%)	75,00%	25,00%	10,00%	AGCI	5,00%
Ind. 9 - Taxa de resolução das isenções de IMI- Informatizadas (%)	85,00%	25,00%	10,00%	AGCI	5,00%
Ind. 10 - Reclamações ao atendimento - RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias úteis)	10 dias	25,00%	10,00%	SF/DSIT	5,00%
OB. 5 AUMENTAR A PRODUTIVIDADE E OS NÍVEIS DE DESEMPENHO NA UO	Ponderação: 30%				
Ind. 11 - Cobrança Coerciva [SF] (%)	100,00%	50,00%	10,00%	DSGCT	15,00%
Ind. 12 - Prazo de Conta de Gerência (%)	100,00%	20,00%	RC	SF/DERAD	6,00%
Ind. 13 - Taxa de resolução de declarações de substituição de IRS (%)	85,00%	30,00%	10,00%	SF/DERAD	9,00%
Observação (*): Os objetivos e indicadores apresentados neste plano de atividades para 2026 têm caráter provisório e poderão ser revistos e ajustados após a aprovação, conforme necessidade de alinhamento estratégico e operacional das unidades orgânicas, bem como em função de eventuais atualizações ou substituições de aplicações informáticas que impactem os sistemas de monitorização.					

QUAR - Serviço de Finanças de Santa Cruz - 2887		
PROVISÓRIO (*)		
INDICADORES	Fonte de Informação	Fórmulas
Ind. 1 - Cobrança Coerciva (%)	DSGCT	$(\text{Cobrança coerciva realizada} / \text{Objetivo cobrança coerciva}) \times 100$
Ind. 2 - Taxa de realização do QUAR da AT- RAM (%)	DPAG	Resultado do QUAR da AT RAM
Ind. 3 - Taxa de resolução de divergências de Códigos de análise e erros de IRS (%)	Gestão de Divergências	$[(\text{Divergências resolvidas no ano} / (\text{Divergências pendentes no início do ano} + \text{Divergências entradas no ano} - \text{N.º de divergências detetadas no mês de dezembro que não tenham sido concluídas})) \times 100]$
Ind. 4 - Taxa de resolução de divergências resultantes da AEOL + divergências E-fatura + divergências de controlo de entrega de IES/DA + outras divergências (IMT e Cadastro) (%)	Gestão de Divergências	$[(\text{Divergências resolvidas no ano} / (\text{Divergências pendentes no início do ano} + \text{Divergências entradas no ano} - \text{N.º de divergências detetadas no mês de dezembro que não tenham sido concluídas})) \times 100]$, sendo a percentagem = 20% para divergências resultantes da AEOL, 50% para divergências E-fatura, 15% para divergências de controlo de entrega de IES/DA, 15% outras divergências (IMT e Cadastro)
Ind. 5 - Taxa de eficiência de processos de reclamação graciosa (%)	SF/DSJUT	$\text{N.º de proc.RG extintos no pp ano} / (\text{N.º de proc.RG pendentes no início do ano} + \text{N.º de proc.RG insta. pp ano} - \text{N.º de proc.RG com pedidos de informação à DF} - \text{N.º de proc.RG instaurados ZFM Reg.Aux.Estado no pp ano}) \times 100$
Ind. 6 - Taxa de eficácia processual no SCO (%)	SF/DSJUT	$\text{N.º de proc.extintos no pp ano} / (\text{N.º de proc.pendentes no início do ano} + \text{N.º de proc.instaurados no pp ano} - \text{N.º de proc.susp.no momento do calculo} - \text{N.º de proc. pendentes no fim do ano não suspensos instaurados em novembro e dezembro}) \times 100$
Ind. 7 - TM de espera para atendimento presencial - SIGA (em minutos)	SF/DERAD	Valor calculado no SIGA
Ind. 8 - Taxa de resolução da inscrição na matriz (%)	AGCI	$\text{N.º de proc. concluídos no momento do calculo} / \text{N.º de proc. validados no momento do calculo} \times 100$
Ind. 9 - Taxa de resolução das isenções de IMI- Informatizadas (%)	AGCI	$\text{N.º de processos concluídos no momento do cálculo} / \text{N.º de processos validados no momento do cálculo} \times 100$
Ind. 10 - Reclamações ao atendimento - RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias úteis)	SF/DSIT	$(\text{N.º de dias dos proc.concluídos} + \text{N.º de dias dos proc.pendentes}) / \text{N.º total de processos}$
Ind. 11 - Cobrança Coerciva [SF] (%)	DSGCT	$(\text{Cobrança coerciva realizada SF}) / (\text{Objetivo Cobrança coerciva SF}) \times 100$
Ind. 12 - Prazo de Conta de Gerência (%)	SF/DERAD	RC: Prazo anual ou de transição
Ind. 13 - Taxa de resolução de declarações de substituição de IRS (%)	SF/DERAD	$[(\text{N.º de processos concluídos no momento do calculo}) / (\text{N.º de processos pendentes no início do ano}) + (\text{N.º de processos instaurados no pp ano})] \times 100$
Observação (*): Os objetivos e indicadores apresentados neste plano de atividades para 2026 têm caráter provisório e poderão ser revistos e ajustados após a aprovação, conforme necessidade de alinhamento estratégico e operacional das unidades orgânicas, bem como em função de eventuais atualizações ou substituições de aplicações informáticas que impactem os sistemas de monitorização.		

6.5.11. Serviço de Finanças de Santana (2895)

QUAR					
Serviço de Finanças de Santana - 2895					
PROVISÓRIO (*)					
Objetivos/Indicadores	2026				
	Meta	Peso	IR	Serviço Responsável	Peso Relativo
PROGRAMA 1 - ASSEGURAR O CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES FISCAIS					
OB. 1 - ASSEGURAR O CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES FISCAIS (Partilhado AT-RAM/Obrigatório p/ todos os avaliados)	Ponderação: 10%				
Ind. 1 - Cobrança Coerciva (%)	100,00%	50,00%	10,00%	DSGCT	5,00%
Ind. 2 - Taxa de realização do QUAR da AT- RAM (%)	85,00%	50,00%	10,00%	DPAG	5,00%
OB. 2 - INCREMENTAR E FAVORECER O CUMPRIMENTO VOLUNTÁRIO DE OBRIGAÇÕES FISCAIS DECLARATIVAS E DE PAGAMENTO	Ponderação: 20%				
Ind. 3 - Taxa de resolução de divergências de Códigos de análise e erros de IRS (%)	80,00%	50,00%	10,00%	SF/DERAD	10,00%
Ind. 4 - Taxa de resolução de divergências resultantes da AEOL + divergências E-fatura +divergências de controlo de entrega de IES/DA + outras divergências (IMT e Cadastro) (%)	80,00%	50,00%	10,00%	SF/DERAD	10,00%
PROGRAMA 2 - REDUZIR OS TEMPOS DE RESPOSTA AOS CIDADÃOS E EMPRESAS					
OB. 3 REDUZIR OS TEMPOS DE TRAMITAÇÃO PROCESSUAL	Ponderação: 20%				
Ind. 5 - Taxa de eficiência de processos de reclamação graciosa (%)	60,00%	50,00%	10,00%	SF/DSJUT	10,00%
Ind. 6 - Taxa de eficácia processual no SCO (%)	75,00%	50,00%	10,00%	SF/DSJUT	10,00%
OB. 4 REDUZIR OS TEMPOS DE RESPOSTA DOS SERVIÇOS PRESTADOS	Ponderação: 20%				
Ind. 7 - TM de espera para atendimento presencial - SIGA (em minutos)	14 minutos	25,00%	10,00%	SF/DERAD	5,00%
Ind. 8 - Taxa de resolução na inscrição na matriz (%)	75,00%	25,00%	10,00%	AGCI	5,00%
Ind. 9 - Taxa de resolução das isenções de IMI- Informatizadas (%)	85,00%	25,00%	10,00%	AGCI	5,00%
Ind. 10 - Reclamações ao atendimento - RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias úteis)	10 dias	25,00%	10,00%	SF/DSIT	5,00%
OB. 5 AUMENTAR A PRODUTIVIDADE E OS NÍVEIS DE DESEMPENHO NA UO	Ponderação: 30%				
Ind. 11 - Cobrança Coerciva [SF] (%)	100,00%	50,00%	10,00%	DSGCT	15,00%
Ind. 12 - Prazo de Conta de Gerência (%)	100,00%	20,00%	RC	SF/DERAD	6,00%
Ind. 13 - Taxa de resolução de declarações de substituição de IRS (%)	85,00%	30,00%	10,00%	SF/DERAD	9,00%
Observação (*): Os objetivos e indicadores apresentados neste plano de atividades para 2026 têm caráter provisório e poderão ser revistos e ajustados após a aprovação, conforme necessidade de alinhamento estratégico e operacional das unidades orgânicas, bem como em função de eventuais atualizações ou substituições de aplicações informáticas que impactem os sistemas de monitorização.					

QUAR - Serviço de Finanças de Santana - 2895		
PROVISÓRIO (*)		
INDICADORES	Fonte de Informação	Fórmulas
Ind. 1 - Cobrança Coerciva (%)	DSGCT	(Cobrança coerciva realizada/Objetivo cobrança coerciva)x100
Ind. 2 - Taxa de realização do QUAR da AT- RAM (%)	DPAG	Resultado do QUAR da AT RAM
Ind. 3 - Taxa de resolução de divergências de Códigos de análise e erros de IRS (%)	Gestão de Divergências	[(Divergências resolvidas no ano/(Divergências pendentes no início do ano+Divergências entradas no ano -N.º de divergências detetadas no mês de dezembro que não tenham sido concluídas)]x100
Ind. 4 - Taxa de resolução de divergências resultantes da AEOL + divergências E-fatura +divergências de controlo de entrega de IES/DA + outras divergências (IMT e Cadastro) (%)	Gestão de Divergências	[(Divergências resolvidas no ano/(Divergências pendentes no início do ano+Divergências entradas no ano -N.º de divergências detetadas no mês de dezembro que não tenham sido concluídas)]x100, sendo a percentagem = 20% para divergências resultantes da AEOL, 50% para divergências E-fatura, 15% para divergências de controlo de entrega de IES/DA, 15% outras divergências (IMT e Cadastro)
Ind. 5 - Taxa de eficiência de processos de reclamação graciosa (%)	SF/DSJUT	N.º de proc.RG extintos no pp ano / (n.º de proc.RG pendentes no início do ano + n.º de proc.RG insta. pp ano - n.º de proc.RG com pedidos de informação à DF - N.º de proc.RG instaurados ZFM Reg.Aux.Estado no pp ano) x 100
Ind. 6 - Taxa de eficácia processual no SCO (%)	SF/DSJUT	N.ºde proc.extintos no pp ano/(n.ºde proc.pendentes no início do ano+ n.ºde proc.instaurados no pp ano-n.ºde proc.susp.no momento do calculo-n.º de proc. pendentes no fim do ano não suspensos instaurados em novembro e dezembro) x 100
Ind. 7 - TM de espera para atendimento presencial - SIGA (em minutos)	SF/DERAD	Valor calculado no SIGA
Ind. 8 - Taxa de resolução da inscrição na matriz (%)	AGCI	N.º de proc. concluídos no momento do cálculo / n.º de proc. validados no momento do calculo x 100
Ind. 9 - Taxa de resolução das isenções de IMI- Informatizadas (%)	AGCI	N.º de processos concluídos no momento do cálculo / N.º de processos validados no momento do cálculo) x 100
Ind. 10 - Reclamações ao atendimento - RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias úteis)	SF/DSIT	(n.º de dias dos proc.concluídos + n.º de dias dos proc.pendentes) / N.º total de processos
Ind. 11 - Cobrança Coerciva [SF] (%)	DSGCT	(Cobrança coerciva realizada SF)/(Objetivo Cobrança coerciva SF)x100
Ind. 12 - Prazo de Conta de Gerência (%)	SF/DERAD	RC: Prazo anual ou de transição
Ind. 13 - Taxa de resolução de declarações de substituição de IRS (%)	SF/DERAD	[(N.º de processos concluídos no momento do calculo) / (N.º de processos pendentes no início do ano) +(N.º de processos instaurados no pp ano)]x 100
Observação (*): Os objetivos e indicadores apresentados neste plano de atividades para 2026 têm caráter provisório e poderão ser revistos e ajustados após a aprovação, conforme necessidade de alinhamento estratégico e operacional das unidades orgânicas, bem como em função de eventuais atualizações ou substituições de aplicações informáticas que impactem os sistemas de monitorização.		

6.5.12. Serviço de Finanças de Funchal 2 (3450)

QUAR					
Serviço de Finanças de Funchal-2 - 3450					
PROVISÓRIO (*)					
Objetivos/Indicadores	2026				
	Meta	Peso	IR	Serviço Responsável	Peso Relativo
PROGRAMA 1 - ASSEGURAR O CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES FISCAIS					
OB. 1 - ASSEGURAR O CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES FISCAIS (Partilhado AT-RAM/Obrigatório p/ todos os avaliados)	Ponderação: 10%				
Ind. 1 - Cobrança Coerciva (%)	100,00%	50,00%	10,00%	DSGCT	5,00%
Ind. 2 - Taxa de realização do QUAR da AT- RAM (%)	85,00%	50,00%	10,00%	DPAG	5,00%
OB. 2 - INCREMENTAR E FAVORECER O CUMPRIMENTO VOLUNTÁRIO DE OBRIGAÇÕES FISCAIS DECLARATIVAS E DE PAGAMENTO	Ponderação: 20%				
Ind. 3 - Taxa de resolução de divergências de Códigos de análise e erros de IRS (%)	80,00%	50,00%	10,00%	SF/DERAD	10,00%
Ind. 4 - Taxa de resolução de divergências resultantes da AEOL + divergências E-fatura +divergências de controlo de entrega de IES/DA + outras divergências (IMT e Cadastro) (%)	80,00%	50,00%	10,00%	SF/DERAD	10,00%
PROGRAMA 2 - REDUZIR OS TEMPOS DE RESPOSTA AOS CIDADÃOS E EMPRESAS					
OB. 3 REDUZIR OS TEMPOS DE TRAMITAÇÃO PROCESSUAL	Ponderação: 20%				
Ind. 5 - Taxa de eficiência de processos de reclamação graciosa (%)	60,00%	50,00%	10,00%	SF/DSJUT	10,00%
Ind. 6 - Taxa de eficácia processual no SCO (%)	75,00%	50,00%	10,00%	SF/DSJUT	10,00%
OB. 4 REDUZIR OS TEMPOS DE RESPOSTA DOS SERVIÇOS PRESTADOS	Ponderação: 20%				
Ind. 7 - TM de espera para atendimento presencial - SIGA (em minutos)	14 minutos	25,00%	10,00%	SF/DERAD	5,00%
Ind. 8 - Taxa de resolução na inscrição na matriz (%)	75,00%	25,00%	10,00%	AGCI	5,00%
Ind. 9 - Taxa de resolução das isenções de IMI- Informatizadas (%)	85,00%	25,00%	10,00%	AGCI	5,00%
Ind. 10 - Reclamações ao atendimento - RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias úteis)	10 dias	25,00%	10,00%	SF/DSIT	5,00%
OB. 5 AUMENTAR A PRODUTIVIDADE E OS NÍVEIS DE DESEMPENHO NA UO	Ponderação: 30%				
Ind. 11 - Cobrança Coerciva [SF] (%)	100,00%	50,00%	10,00%	DSGCT	15,00%
Ind. 12 - Prazo de Conta de Gerência (%)	100,00%	20,00%	RC	SF/DERAD	6,00%
Ind. 13 - Taxa de resolução de declarações de substituição de IRS (%)	85,00%	30,00%	10,00%	SF/DERAD	9,00%
Observação (*): Os objetivos e indicadores apresentados neste plano de atividades para 2026 têm caráter provisório e poderão ser revistos e ajustados após a aprovação, conforme necessidade de alinhamento estratégico e operacional das unidades orgânicas, bem como em função de eventuais atualizações ou substituições de aplicações informáticas que impactem os sistemas de monitorização.					

QUAR - Serviço de Finanças de Funchal -2 - 3450		
PROVISÓRIO (*)		
INDICADORES	Fonte de Informação	Fórmulas
Ind. 1 - Cobrança Coerciva (%)	DSGCT	(Cobrança coerciva realizada/Objetivo cobrança coerciva)x100
Ind. 2 - Taxa de realização do QUAR da AT- RAM (%)	DPAG	Resultado do QUAR da AT RAM
Ind. 3 - Taxa de resolução de divergências de Códigos de análise e erros de IRS (%)	Gestão de Divergências	$\left[\frac{\text{Divergências resolvidas no ano}}{\text{Divergências pendentes no início do ano} + \text{Divergências entradas no ano} - \text{N.º de divergências detetadas no mês de dezembro que não tenham sido concluídas}} \right] \times 100$
Ind. 4 - Taxa de resolução de divergências resultantes da AEIOI + divergências E-fatura +divergências de controlo de entrega de IES/DA + outras divergências (IMT e Cadastro) (%)	Gestão de Divergências	$\left[\frac{\text{Divergências resolvidas no ano}}{\text{Divergências pendentes no início do ano} + \text{Divergências entradas no ano} - \text{N.º de divergências detetadas no mês de dezembro que não tenham sido concluídas}} \right] \times 100$, sendo a percentagem = 20% para divergências resultantes da AEIOI, 50% para divergências E-fatura, 15% para divergências de controlo de entrega de IES/DA, 15% outras divergências (IMT e Cadastro)
Ind. 5 - Taxa de eficiência de processos de reclamação graciosa (%)	SF/DSJUT	$\frac{\text{N.º de proc.RG extintos no pp ano}}{\text{N.º de proc.RG pendentes no início do ano} + \text{N.º de proc.RG insta. pp ano} - \text{N.º de proc.RG com pedidos de informação à DF} - \text{N.º de proc.RG instaurados ZFM Reg.Aux.Estado no pp ano}} \times 100$
Ind. 6 - Taxa de eficácia processual no SCO (%)	SF/DSJUT	$\frac{\text{N.º de proc.extintos no pp ano}}{\text{N.º de proc.pendentes no início do ano} + \text{N.º de proc.instaurados no pp ano} - \text{N.º de proc.susp.no momento do calculo} - \text{N.º de proc. pendentes no fim do ano não suspensos instaurados em novembro e dezembro}} \times 100$
Ind. 7 - TM de espera para atendimento presencial - SIGA (em minutos)	SF/DERAD	Valor calculado no SIGA
Ind. 8 - Taxa de resolução da inscrição na matriz (%)	AGCI	$\frac{\text{N.º de proc. concluídos no momento do calculo}}{\text{N.º de proc. validados no momento do calculo}} \times 100$
Ind. 9 - Taxa de resolução das isenções de IMI- Informatizadas (%)	AGCI	$\frac{\text{N.º de processos concluídos no momento do cálculo}}{\text{N.º de processos validados no momento do cálculo}} \times 100$
Ind. 10 - Reclamações ao atendimento - RCM 189/96 (prazo médio de resposta, em dias úteis)	SF/DSIT	$\frac{\text{(n.º de dias dos proc.concluídos} + \text{n.º de dias dos proc.pendentes)}}{\text{N.º total de processos}}$
Ind. 11 - Cobrança Coerciva [SF] (%)	DSGCT	$\frac{\text{(Cobrança coerciva realizada SF)}}{\text{(Objetivo Cobrança coerciva SF)}} \times 100$
Ind. 12 - Prazo de Conta de Gerência (%)	SF/DERAD	RC: Prazo anual ou de transição
Ind. 13 - Taxa de resolução de declarações de substituição de IRS (%)	SF/DERAD	$\frac{\text{[(N.º de processos concluídos no momento do calculo)} + \text{(N.º de processos pendentes no início do ano)} + \text{(N.º de processos instaurados no pp ano)}}{\text{N.º de processos pendentes no início do ano}} \times 100$
Observação (*): Os objetivos e indicadores apresentados neste plano de atividades para 2026 têm caráter provisório e poderão ser revistos e ajustados após a aprovação, conforme necessidade de alinhamento estratégico e operacional das unidades orgânicas, bem como em função de eventuais atualizações ou substituições de aplicações informáticas que impactem os sistemas de monitorização.		



7. Siglas

AIMI - Adicional ao Imposto Municipal sobre Imóveis

AT - Autoridade Tributária e Aduaneira

AT-RAM - Autoridade Tributária e Assuntos Fiscais da Região Autónoma da Madeira

CIRC - Código do Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas

CIRS - Código do Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares

CIVA - Código do Imposto sobre o Valor Acrescentado

DERAD - Direção de Serviços de Estudos, Coordenação, Gestão da Tributação e Análise de Dados

DET - Divisão de Estudos, Gestão da Tributação e Análise de Dados

DJT - Divisão de Justiça Tributária

DPAG - Direção de Serviços de Planeamento, Coordenação Local, Auditoria e Controlo de Gestão

DPIT - Divisão de Planeamento e Inspeção Tributária

DPJ - Divisão de Pareceres Jurídicos, do Contencioso e Procedimentos Criminais

DIFAE - Divisão de Investigação da Fraude e de Ações Especiais

DMR - Declaração Mensal de Remunerações

DSJUT - Direção de Serviços de Justiça Tributária, da Consultadoria Jurídica e do Contencioso

DSIT - Direção de Serviços de Planeamento, Inspeção Tributária, Investigação da Fraude e de Ações Especiais

DW - Data Warehouse, que significa o depósito de dados digitais utilizado para armazenar informações

GAT - Grupo de Pessoal de Administração Tributária

IMI - Imposto Municipal sobre Imóveis

IMT - Imposto Municipal sobre a Transmissão Onerosa de Imóveis

IR - Imposto sobre o Rendimento

IRC - Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas

IRS - Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares

IS - Imposto do Selo

IVA - Imposto sobre o Valor Acrescentado

LFRA - Lei das Finanças das Regiões Autónomas

LGT - Lei Geral Tributária

OB - Objetivos Operacionais

PA - Plano de Atividades

PAELAC - Plano de Ações Externas Locais no Âmbito do Sistema E-Fatura

PGRCIC - Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas

PIDDAR - Programa de Investimento e Despesa de Desenvolvimento da Administração Regional

PNAITA - Plano Nacional de Atividades da Inspeção Tributária e Aduaneira

QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização

RAM - Região Autónoma da Madeira

RCM - Resolução do Conselho de Ministros

RERD - Regime Excecional de Regularização de Dívidas

RFP - Representante da Fazenda Pública da Região Autónoma da Madeira

RGIT - Regime Geral das Infrações Tributárias

SAIT - Serviço de Apoio à Inspeção Tributária

SCO - Sistema de Contraordenações

SEF - Sistema de Execuções Fiscais

SF - Serviço de Finanças

SIAC - Serviço de Informação e de Apoio ao Contribuinte

SIADAP - Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho da Administração Pública

SICAT - Sistema do Contencioso Administrativo

SICJUT - Sistema de Contencioso Judicial Tributário

SIGA - Sistema Integrado de Gestão de Atendimento

SIIT - Sistema Integrado de Informação da Inspeção Tributária

SIJUT - Serviço de Apoio à Justiça Tributária e Contencioso

SINQUER - Sistema de Inquéritos Criminais

SITAF - Sistema Informático dos Tribunais Administrativos e Fiscais

SITE - Endereço virtual utilizado pela Internet para comunicação comercial ou pessoal

TGIS - Tabela Geral do Imposto do Selo

UGRC - Unidade de Gestão da Relação com os Contribuintes

UO - Unidades Orgânicas

