



Exma. Senhora
Chefe do Gabinete do Secretário de Estado dos
Assuntos Parlamentares
Dr.ª Catarina Gamboa

SUA REFERÊNCIA
2133

SUA COMUNICAÇÃO DE
15/06/2020

ENT. 3988/2020
PROC. N.º 23.02

DATA
16/06/2020

ASSUNTO Pergunta n.º 3258/XIV/1.ª, de 15 de junho de 2020

Exma. Senhora,

Em resposta ao vosso ofício n.º 2133, que nos remete a Pergunta n.º 3258/XIV/1.ª, de 15 de junho de 2020, com o assunto “Prazo entrega Declaração IRS - dificuldades de contacto para marcação de atendimento presencial nos Serviços de Finanças”, colocada pelo Grupo Parlamentar do CDS-PP, cumpre-nos informar o seguinte:

No que diz respeito às questões colocadas sobre o atendimento prestado pelos Serviços de Finanças, deverá salientar-se a profunda transformação verificada no atendimento aos contribuintes no atual contexto de pandemia por COVID-19, orientada por dois princípios basilares: por um lado, acautelar a segurança dos utentes, dos trabalhadores e das comunidades em que se inserem; por outro lado, continuar a prestar o necessário apoio ao cumprimento por parte dos contribuintes.

Tendo em vista alcançar estes objetivos, houve um reforço muito significativo da capacidade de resposta ao nível dos canais de atendimento não presencial [alcançando cerca de 700 funcionários da Autoridade Tributária e Aduaneira (AT) no atendimento telefónico e cerca de 2.000 funcionários na resposta a questões mais complexas através do e-balcão do Portal das Finanças] e uma reorganização do atendimento presencial (distanciamento dentro dos locais de atendimento, definição do número máximo de pessoas por cada serviço, agendamento do atendimento, etc.).

Com efeito, ao longo da campanha do IRS, a AT prestou um apoio significativo ao cumprimento das obrigações fiscais dos contribuintes, quer no atendimento presencial por marcação relativo a IRS, tendo realizado mais de 29 mil agendamentos, quer no atendimento não presencial, tendo vindo diariamente a atender mais de 10.000 chamadas telefónicas e a responder a cerca de 10.000 questões escritas no e-balcão.



Neste contexto, verifica-se que o número de declarações de IRS entregues está em linha com o período homólogo do ano anterior - a 30 de junho, o número acumulado de declarações de IRS entregues no âmbito desta campanha superava já em quase 50 mil as declarações entregues no ano anterior. No total, em 2020, foram recebidas quase 5,8 milhões de declarações modelo 3.

Com os melhores cumprimentos,

O Chefe do Gabinete

Bruno Pereira

C/c: SEAAF