REPÚBLICA PORTUGUESA

GABINETE DO MINISTRO DAS FINANÇAS

Exmo. Senhor
Chefe do Gabinete da Ministra Adjunta e dos
Assuntos Parlamentares
Dr. João Bezerra da Silva

SUA REFERÊNCIA	SUA COMUNICAÇÃO DE	NOSSA REFERÊNCIA	DATA
1595	30.11.2022	N.º 120/2023 ENT. 5349/2022 PROC. 27.01	30.01.2023

ASSUNTO: Pergunta n.º 919/XV/1.ª, de 30 de novembro de 2022

Exmo. Senhor

Na sequência do vosso ofício que nos remete a Pergunta n.º 919/XV/1.ª, de 30 de novembro de 2022, informamos o seguinte:

As regras de atendimento presencial nos Serviços de Finanças têm evoluído ao longo do tempo, em função das circunstâncias:

- Numa fase inicial da pandemia, o atendimento presencial na Autoridade Tributária e Aduaneira (AT) passou a estar apenas disponível por marcação;
- Nos momentos mais críticos da pandemia, em que a generalidade do atendimento presencial foi suspenso, a AT continuou a realizar atendimento presencial por marcação para questões urgentes;
- Num terceiro momento, a AT voltou a realizar atendimento presencial por marcação em geral.

No momento atual, findas as restrições associadas à pandemia, a AT disponibiliza atendimento espontâneo para questões que sejam de resolução imediata e atendimento por marcação para questões mais complexas.

A AT está, assim, alinhada com as orientações gerais existentes para todos os serviços públicos, destacando-se que em 2022, até ao final do mês de novembro, a AT realizou cerca de 3,7 milhões de atendimentos presenciais, sendo 2,1 M atendimentos espontâneos e 1,6M por marcação, para além de cerca de 1,9M de atendimentos telefónicos e cerca de 2,3M de atendimentos através de e-balcão ou do assistente virtual.

Gabinete do Ministro das Finanças
Av. Infante D. Henrique, 1, 1149-009 Lisboa, PORTUGAL
TEL + 351 21 881 68 00 FAX + 351 21 881 68 62 EMAIL gabinete.ministro@mf.gov.pt www.portugal.gov.pt

Importa referir que os Serviços de Finanças da AT, para além do atendimento por marcação para questões mais complexas, realizam igualmente atendimento espontâneo para questões que sejam de resolução imediata, ou seja, de baixa complexidade.

Para além disso, salienta-se que as taxas de cumprimento das obrigações fiscais mantiveram-se muito elevadas, bem como a capacidade de resposta na resolução dos processos e das questões dos contribuintes.

As elevadas taxas de cumprimento das obrigações fiscais, assentam no facto de uma parte dos cidadãos e empresas que outrora cumpriam as suas obrigações fiscais recorrendo ao atendimento presencial passaram a fazê-lo quer com apoio do atendimento telefónico e e-balcão, quer com maior autonomia decorrente da simplificação e desmaterialização de procedimentos facilitadora da utilização do Portal das Finanças.

O afluxo atípico de contribuintes aos Serviços de Finanças prende-se com os pedidos de atribuição de NIF a cidadãos não residentes, matéria que exige no atendimento a análise e verificação cuidada da documentação, bem como o cumprimento da legislação e a observância dos procedimentos instituídos.

Com os melhores cumprimentos,

O Chefe do Gabinete

Carlos Domingues 06/02/

Gabinete do Ministro das Finanças
Av. Infante D. Henrique, 1, 1149-009 Lisboa, PORTUGAL
TEL + 351 21 881 68 00 FAX + 351 21 881 68 62 EMAIL gabinete.ministro@mf.gov.pt www.portugal.gov.pt