

REAÇÕES DE
BASTONÁRIOS

Fernanda de Almeida Pinheiro
Bastonária da Ordem dos Advogados

“No entendimento da OA, há uma clara violação da lei, que resulta da falta de meios e recursos humanos nos serviços e que compete ao Ministério das Finanças solucionar, com a maior brevidade possível”.

Paula Franco
Bastonária da Ordem dos Contabilistas Certificados

“Já alertámos inúmeras vezes a AT, a Secretaria de Estado dos Assuntos Fiscais e o Governo para a necessidade de se encontrarem soluções paralelas, que permitam a necessária evolução dos atendimentos sem prejudicar os profissionais e os contribuintes”.



Repartições de Finanças estão de portas fechadas

Muitas pessoas ainda não sabem que sem marcação não são atendidas e todos os dias há quem fique à porta depois de ter percorrido longas distâncias

Rui Dias
sociedade@jn.pt

NORMA Por todo o país, os balcões da Autoridade Tributária só estão a atender por marcação, com base numa norma que existe desde 2014, mas que só começou a ser implementada no período da pandemia. A Ordem dos Advogados (OA) entende que há “uma clara violação da lei, que resulta da falta de meios e recursos humanos nos serviços, e que compete ao Ministério das Finanças solucionar”. Os contabilistas queixam-se da impossibilidade de resolver questões complexas através do atendimento online e da morosidade nas marcações.

Junto às repartições, ouvem-se protestos de quem é surpreendido pela porta fechada. Sónia Abreu trabalha no terminal de autocaros, em Guimarães, aproveitou a hora de almoço

para tratar de um assunto no serviço de Finanças, mas foi surpreendida pela porta fechada e pela informação de que só há atendimentos por marcação. Já Maria de Lourdes Santos vem de longe e chega do banco, onde verificou que teve uma penhora na reforma. “Ficaram-me com a pensão. No banco, disse-ram-me que foram as Finanças, por isso, têm que me atender”, protesta.

Os casos de contribuintes que desconhecem os novos métodos de atendimento dos balcões da Autoridade Tributária sucedem-se nesta e noutras repartições. “Aproveitaram a situação da covid e nunca mais abriram”, acusa Sónia Abreu.

FUNCIONÁRIOS APROVAM

“A legislação sobre o atendimento remoto é de 2014, mas, de facto, a pandemia criou condições para que fosse finalmente imple-

mentada”, afirma o chefe de uma repartição na zona Norte do país. Este responsável reconhece que as instruções para só fazer atendimento por marcação “são centrais e abrangem todas as repartições do país”.

Os funcionários do Fisco estão satisfeitos com o sistema. “Antigamente, era uma feira, os contribuintes não tinham privacidade e nós não tínhamos condições para trabalhar”, diz um funcionário. “No e-balcão 180 respostas por dia, 98% dos casos ficam resolvidos. Antes, isso era o que fazia num mês”, diz outro.

A Autoridade Tributária reconhece que “tem vindo a privilegiar o atendimento por marcação, atenta a complexidade das matérias de carácter fiscal e que os serviços prestam atendimento presencial sem necessidade de recurso à marcação prévia, sempre que a natureza da questão a tratar pelo

contribuinte seja compatível” (ver caixa ao lado).

Depois de ter recebido várias reclamações, a OA pediu explicações à Direção-Geral de Finanças e foi-lhe dito que “as restrições se devem à falta de recursos humanos nos serviços”. “Uma vez que se trata de repartições públicas, que têm horário de funcionamento com abertura e encerramento, não é admissível que não se encontre garantido o atendimento”, afirma Fernanda de Almeida Pinheiro, bastonária da OA. Paula Franco, bastonária da Ordem dos Contabilistas Certificados, afirma que o principal problema prende-se com as questões mais complexas que não podem ser tratadas por canais digitais. Além disso, lembra que “muitos contribuintes ainda têm grandes dificuldades na utilização das ferramentas online e são estes cidadãos que mais sofrem com a mudança.” ●

◀ A Repartição de Finanças de Guimarães é um dos exemplos: só faz atendimento com marcação prévia.

FOTO: GLOBAL/IMAGENS

AGENDAR

Atendimento por marcação ou pelo telefone

A forma de conseguir ser atendido pela Autoridade Tributária passa por fazer o agendamento de uma marcação no Portal das Finanças. Deve indicar-se um assunto e um subassunto e é possível adicionar documentos pertinentes. Existe a possibilidade de selecionar a repartição em que se pretende ser atendido, sem ficar restrito ao serviço da zona de residência. O portal indica as disponibilidades por dia e por repartição. Os tempos de espera variam com os assuntos. Pode conseguir-se marcação para o dia seguinte, ou ter de esperar mais de um mês. Para assuntos mais triviais, é possível entrar em contacto com a AT pelo e-balcão, pelo telefone ou por um chat seguro, acessível através do Portal das Finanças. A AT diz ainda que existe possibilidade de ser atendido sem pré-marcação, mas estes atendimentos imediatos resumem-se à emissão de documento únicos de cobrança, entrega de requerimentos e outros documentos, e pedido de certidões de emissão automatizada.