

Auditoria de desempenho - Serviço de atendimento prestado pela Autoridade Tributária e Aduaneira ao contribuinte

SÍNTESE DE RESULTADOS

A auditoria teve como finalidade avaliar a eficiência e qualidade do serviço de atendimento prestado pela Autoridade Tributária e Aduaneira (AT) e incidiu, essencialmente, no triénio 2019-2021. De acordo com o exame efetuado e com o exercício do procedimento de contraditório, as principais conclusões e recomendações foram as seguintes:

1. Principais conclusões

A avaliação da satisfação era pouco representativa e não abrangia contribuintes com dificuldades na utilização de meios digitais A aferição da qualidade do atendimento tinha limitações relevantes	1.1. No triénio 2019/2021, em contexto de pandemia, o serviço de atendimento da AT foi abrangente e diversificado e as estruturas dedicadas ao apoio ao cumprimento e ao atendimento permitiram uma resposta eficiente às solicitações. 1.2. A avaliação do nível de satisfação de contribuintes e agentes económicos apresentou, contudo, limitações relevantes: a) Baseava-se em inquéritos “on line”, com baixa taxa de respondentes e não abrangia os contribuintes com maior dificuldade na utilização de meios digitais; b) A fórmula de cálculo do índice de qualidade percecionado não incidia apenas nos níveis mais elevados de satisfação (“muito bom” e “bom”) e não potenciava a melhoria contínua do serviço.
Procura de atendimento presencial motivada por falta de literacia digital, de divulgação adequada dos canais de comunicação, por dificuldades de acesso e pela complexidade de obrigações declarativas e procedimentos	1.3. A procura de atendimento presencial nos serviços de finanças e nas alfândegas era motivada, essencialmente: a) Pela falta de literacia digital e acesso a meios tecnológicos, pela maior afluência de estrangeiros que não conhecem a língua e a legislação, pela complexidade das obrigações declarativas e procedimentos e da linguagem das instruções/formulários e pela falta de divulgação externa dos canais de comunicação, obrigatórios ou aconselhados face ao tipo de procedimento; b) Por questões relativas aos pagamentos ao Estado, às insuficiências e falta de clareza das notificações emitidas em matéria contraordenacional e pela complexidade das instruções relativas à liquidação e pagamento de imposto municipal sobre as transmissões onerosas de imóveis.
Ausência de adequada monitorização da qualidade das respostas aos contribuintes	1.4. A criação de novos canais de atendimento não foi acompanhada pela monitorização sistemática e robusta da qualidade da resposta aos contribuintes e apenas no canal “e-balcão” estava implementada uma funcionalidade de análise da qualidade técnica das respostas transmitidas aos contribuintes.
Instalações desadequadas e equipamentos obsoletos com impacto negativo nas condições de trabalho e na qualidade do atendimento	1.5. Os recursos dos serviços de finanças e alfândegas apresentavam insuficiências com impacto nas condições de trabalho dos funcionários e na qualidade do atendimento: a falta de acessos para pessoas com mobilidade reduzida, as deficientes condições de acolhimento dos contribuintes, a ausência de privacidade

Ausência de levantamento das necessidades de reabilitação de meios dos serviços de atendimento	no atendimento, os constrangimentos na estrutura informática e equipamentos e na segurança de utentes e trabalhadores. Apesar de intervenções pontuais em alguns serviços, faltam medidas de fundo e um levantamento detalhado das necessidades de reabilitação de instalações e de meios informáticos.
---	---

2. Principais recomendações

Medidas para robustecer o processo de avaliação da qualidade, simplificar procedimentos e garantir melhores condições de funcionamento, segurança e acessibilidade dos espaços de atendimento	2.1. Ao Senhor Diretor-Geral da Autoridade Tributária e Aduaneira: a) Implementar um processo de avaliação da qualidade do atendimento mais abrangente e exigente, que potencie a melhoria contínua do serviço prestado; b) Adotar novas medidas de simplificação das obrigações declarativas e dos procedimentos e assegurar uma comunicação com o contribuinte mais direta, clara e compreensível; c) Promover a análise da qualidade técnica das respostas aos contribuintes; d) Promover o levantamento das necessidades de reabilitação das instalações dedicadas ao atendimento ao público e de renovação dos meios informáticos e a resolução das insuficiências reportadas em matéria de privacidade do atendimento e de acessibilidade física a pessoas com mobilidade reduzida.
--	--

Seguimento: A entidade auditada aceitou as recomendações formuladas e indicou que estão em curso diligências para a respetiva implementação.

(Relatório n.º 77/2025, homologado, por S. Ex.ª, a Secretária de Estado dos Assuntos Fiscais, em 31/08/2026).