



PROVEDORIA DE JUSTIÇA
O Provedor-Adjunto

246

Sua Excelência
O Secretário de Estado dos Assuntos
Fiscais
Av.^a Infante D. Henrique, 1
1149-009 LISBOA

30 JUL 2014 008383

Nossa Referência
Proc. Q-2968/14 (A2)

Assunto: *Queixas dirigidas ao Provedor de Justiça. Inoperacionalidade do Portal das Finanças e do sistema informático da AT.*

Senhor Secretário de Estado,

1. No seguimento de várias queixas dirigidas ao Provedor de Justiça referentes ao assunto em epígrafe, em 11.11.2011 enviámos a V. Ex.^a um pedido de esclarecimentos, através do ofício n.º 13976 (Doc. 1). Na sequência da resposta que nos foi remetida (ofício n.º 274, de 15.05.2012 - Doc. 2), dirigimo-nos de novo a V. Ex.^a, a coberto do ofício n.º 15233, de 10.12.2012 (Doc. 3), comunicando que tínhamos encerrado o processo pendente na Provedoria de Justiça mas solicitando, ainda assim, que V. Ex.^a nos mantivesse ao corrente dos desenvolvimentos que se viessem a verificar, para que pudéssemos ponderar uma nova intervenção nesta matéria em face de eventuais novas queixas e do que fossemos apurando junto dos serviços da AT.

Ainda que não nos tenha sido transmitida qualquer informação complementar, constatámos que em 2013 o ficheiro IES/DA foi disponibilizado mais cedo e não nos chegaram ecos de problemas de maior no funcionamento do Portal das Finanças.

Já no que concerne ao funcionamento do sistema informático da AT, tomámos conhecimento de que muitas vezes se encontrava indisponível ou lento.

Antevia-se, aliás, que o funcionamento do Portal das Finanças pudesse apresentar problemas no ano de 2013, na medida em que os contribuintes passaram a comunicar à AT, via transmissão eletrónica de dados, os elementos das faturas, bem como os documentos de transporte.

2. Contudo, foram recentemente recebidas muitas queixas neste órgão do Estado, essencialmente apresentadas por técnicos oficiais de contas, incluindo pela Ordem dos Técnicos Oficiais de Contas (OTOC) e pelo Observatório Cívico dos Contabilistas, em grande parte pelo facto de os problemas com o funcionamento do Portal das Finanças se terem prolongado ao longo do mês de maio.

Em síntese, essas queixas reportam problemas de funcionamento do Portal das Finanças na submissão de declarações, consultas e impressão de documentos,

principalmente desde meados de abril até meados de maio (ainda que algumas queixas reportem também problemas em 28 e 30 de maio).

Por exemplo, a OTOC, na sua queixa (Doc. 4 – carta de idêntico teor foi enviada ao Primeiro Ministro, Ministra de Estado e das Finanças e Grupos Parlamentares), que aqui deu entrada em 08.05.2014, refere, nomeadamente, o seguinte:

«...Ora, sendo o mencionado terminal a única via pela qual profissionais e cidadãos podem cumprir as suas obrigações de cidadania, atendendo a uma sobrecarga de funções que lhe têm sido acometidas, não tem aquele terminal revelado capacidade para a entrega e consulta dos dossiês fiscais.

Sendo recorrente, pois todos os anos nos vemos confrontados com o descrito, no ano em curso, por efeito de atribuição de novas funcionalidades ao sistema informático, o sistema não tem revelado a necessária capacidade para o cumprimento da sua função, não só nos momentos que possam ser considerados de sobrecarga, mas, inclusive, naqueles que podem ser considerados de normalidade, como é o caso do dia de hoje (7 de maio de 2014).

No funcionamento do sistema fiscal, atendendo ao alojamento da informação, o portal das declarações eletrónicas, para além do envio das declarações, obtenção das guias e referências para pagamento, é também imprescindível para a obtenção de informação fundamental para o cumprimento das obrigações fiscais de empresas e cidadãos.

Ora, desde sensivelmente meados do mês de abril que o portal vem apresentando graves sintomas de congestionamento, por vezes com um número de utilizadores na ordem dos 3 000, o que se revela perfeitamente irrisório, atendendo à dimensão nacional daquele portal.

Algo de estrutural está manifestamente errado, pois não se compreende que, com aquele número de utilizadores, o sistema bloqueie de forma a impossibilitar o cumprimento das obrigações declarativas por parte das empresas e cidadãos.

(...)

As soluções encontradas (desligar funções do sistema), embora pontualmente possam ser positivas, não deixam de provocar profundas alterações no funcionamento normal dos serviços, com especial enfoque para os de Finanças e consequente perda de capacidade de servir os cidadãos que a eles ocorrem.

(...)

No decurso do mês de maio, com o envio das declarações do IVA, periodicidade mensal e trimestral, IRS, retenções na fonte e 2.ª fase da modelo 3, imposto do selo, bem como da declaração modelo 22 do IRC, tudo indicia a repetição de cenários recentes geradores de angústias, nervos e injustiças, desmerecidos para qualquer cidadão e em especial para aqueles que têm a missão estatuída por lei do dever declarativo, como é o caso dos Técnicos Oficiais de Contas.» (sublinhado nosso)

E solicita ao Provedor de Justiça que os «...ajude a sensibilizar o Governo para a necessidade de solucionar este grave problema do relacionamento entre os cidadãos, as empresas e a Administração Pública».

Uma das soluções preconizadas pela OTOC é a existência de «...um servidor único a ser utilizado exclusivamente por estes profissionais [TOC's]».

Já o Observatório Cívico dos Contabilistas refere, em 07.05.2014, que no ano passado se verificaram problemas, embora com algumas melhorias, mas que



PROVEDORIA DE JUSTIÇA
O Provedor-Adjunto

este ano, «...em especial nos últimos dias de abril, mas desde o passado dia 1 de maio, que torna impossível aceder ao Portal das Finanças e cumprir obrigações declarativas e de consulta».

3. A título de exemplo, um TOC enviou a este órgão do Estado alguns *prints* onde se pode constatar a inoperacionalidade do Portal das Finanças em vários momentos dos dias 13 (16H38, 18H01, 23H29, 23H36 e 23H37) e 14 (00H08, 09H38, 11H07 e 15H27) de maio de 2014 (Doc. 5); outros TOC's enviaram *prints* da inoperacionalidade a várias horas (10H49, 11H07, 11H09, 11H17, 11H31, 11H41, 11H43, 11H47, 12H41, 14H09, 21H28 e 21H57) do dia 19 de maio (Doc. 6).
4. É certo que foram prorrogados os prazos de entrega da declaração do IRS Modelo 3 através da internet (até 2 de maio) e da declaração trimestral do IVA (para 16 de maio).

Contudo, tal como lhe transmitimos no ofício de 11.10.2011, a prorrogação do prazo de cumprimento de obrigações declarativas aparece como uma forma de resolver problemas pontuais típicos dos finais de prazo, com caráter excecional, que naturalmente, não deve ser sistemático, desde logo porque essa solução terá certamente custos para a AT (acréscimos e coimas que terão de ser anulados) e não será bem vista pelos cidadãos que atempadamente cumprem as suas obrigações tributárias.

Depois, porque essa solução é um mero paliativo para os profissionais que vivem as dificuldades de inoperacionalidade do Portal das Finanças e que muitas vezes se veem forçados a trabalhar à noite e aos fins de semana para poder realizar o seu trabalho.

5. Acresce que, à semelhança do que referimos no nosso ofício de 10.12.2012, em muitos dos contactos efetuados junto da AT nos últimos meses, ao nível central, distrital e local, foi-nos transmitido que o sistema informático revela sistematicamente um deficiente funcionamento – que se prende essencialmente com a indisponibilidade (problema estrutural), bem como com a lentidão de algumas aplicações (problema operativo) – que não decorrem apenas de uma libertação de meios para fazer face a fluxos anormais de entrega de declarações.

O deficiente funcionamento do sistema informático da AT tem reflexos no trabalho desenvolvido pelos funcionários da AT (muitos procuram horas de menor tráfego para realizar certas tarefas – antes da hora do expediente, hora de almoço e final da tarde), bem como no atendimento presencial (as pessoas dirigem-se aos serviços da AT e não veem os seus assuntos tratados).

6. Apesar de as queixas serem essencialmente apresentadas por TOC's, a nossa preocupação estende-se a todos os utilizadores do Portal das Finanças, que não devem sentir dificuldades ao utilizá-lo, mesmo em momentos de fim de prazo, cumprindo registar que esse Portal se apresenta cada vez mais como o meio por excelência de cumprimento das obrigações fiscais e outros serviços.

249

7. Face ao exposto, os problemas informáticos voltaram à ordem do dia, pelo que me permito solicitar a V. Ex.^a:

- Que seja averiguado o que se passou no período de abril/maio de 2014 com o funcionamento do Portal das Finanças e que sejam tomadas medidas que impeçam a repetição do sucedido;
- Que seja averiguado o que se tem passado com o funcionamento do sistema informático da AT e com a eventual lentidão de algumas aplicações informáticas, e que sejam ou continuem a ser tomadas medidas com vista a que possa haver um melhor desempenho do sistema informático e ao nível das aplicações;
- Que nos sejam enviadas as conclusões de V. Ex.^a.

Queira aceitar, Senhor Secretário de Estado, os meus melhores cumprimentos.

O Provedor-Adjunto

Jorge Miranda Jacob

- ✓ Anexo: Doc. 1 – cópia do nosso ofício n.º 13976, de 11.11.2011;
 Doc. 2 – cópia do Vosso ofício n.º 274, de 15.05.2012;
 Doc. 3 – cópia do nosso ofício n.º 15233, de 10.12.2012;
 Doc. 4 – cópia da queixa da OTOC;
 Docs. 5 e 6 – cópia de alguns *prints* evidenciando a inoperacionalidade do Portal das Finanças.