



ID: 29400194

23-03-2010

IMPOSTOS

Contribuintes levam 22 minutos nas repartições de Finanças

IRS, IMI e execuções fiscais são os motivos que justificam mais deslocações



Miguel Baltazar

Menos tempo de espera | Os serviços de Finanças foram mais céleres do que em 2008, reduzindo o tempo de espera de em quatro minutos para 16.

ELISABETE MIRANDA
elisabetemiranda@negocios.pt

Um contribuinte que se desloque a um serviço de Finanças gasta, em média, 22 minutos do seu tempo: 16 na fila, à espera de ser atendido, e mais seis minutos com o funcionário dos impostos a tentar resolver o seu problema. E 22 minutos não são engano. São o resultado da contagem efectuada pela Direcção-Geral dos Impostos (DGCI) a partir dos sistemas electrónicos de gestão do atendimento instalados nas repartições.

Partindo de uma amostra de 25% dos 345 serviços de Finanças que estão espalhados por todo o País, a administração fiscal concluiu que o ano passado o atendimento se fez de forma mais célere. O tempo médio de espera, que em 2008 rondou os 20 minutos, encolheu quatro minutos durante o ano passado. O baixo tempo de espera e também o sentido de urgência na resolução do problema faz com que apenas em 2,9% das senhas tiradas tenha havido desistência do contribuinte.

O melhor funcionamento e organização dos serviços locais de Finanças é uma das explicações, mas não é a única. Para este resultado contribuiu também o facto de o ano passado se ter registado uma descida substancial de do número de pessoas a deslocar-se ao balcão dos serviços de Finanças, o que fica a dever-se à desmaterialização dos processos que vem sendo feita pelo Fisco. Exemplificativo é o facto de em 2009 ter aumentado muito o número de declarações entregues via Internet, devido à aceleração dos prazos de reembolso. Alargou-se também a rede de serviços pela Internet e de meios de pagamento: quem quiser pagar uma prestação pode agora fazê-lo "online", por transferência bancária ou nas caixas Multibanco.

O IRS e o IMI (imposto municipal sobre imóveis) são os dois impostos que mais deslocações pessoais motivaram. Cerca de 14% dos atendimentos diziam respeito ao imposto sobre pessoas singulares, que acorreram às Finanças maioritariamente durante o primeiro trimestre do ano. O

É no Imposto Municipal sobre Transmissões que os contribuintes mais tempo perdem.

IMI motivou 11,7% dos contribuintes e as execuções fiscais 9,4% (ver gráficos).

Mas os motivos mais populares não são necessariamente os mais trabalhosos e difíceis de resolver. Olhando para os tempos médios de atendimento por imposto, é no IMT (imposto municipal sobre transmissões, que se paga no acto da compra de um imóvel) que os contribuintes mais tempo perdem. Em média, um caso de IMT demorou 10 minutos a ser resolvido, seguido do IMI (quase nove minutos) e do imposto do selo (mais de oito minutos).

Funcionários estão 17% abaixo do número ideal

Maior eficiência e celeridade no atendimento e redução do número de pessoas para atender não significam, contudo, que os serviços de finanças têm o número de trabalhadores adequado. Por detrás do balcão, em cima das secretárias, os funcionários do Fisco têm todo o trabalho invisível ao nível processual para fazer. E para o conjunto do trabalho, as carências são grandes. Segundo um estudo recente da DGCI, já avançado pelo Negócios, para fazerem face ao volume de trabalho que têm, os serviços de finanças precisariam de ser reforçados com mais mil pessoas, o que equivaleria a contratar mais 17% da actual força de trabalho (5.854 funcionários). Mas há zonas onde a carência é bem superior que esta média. É o caso de Lisboa, Braga, Setúbal e do Porto, onde se chega a trabalhar com menos de 40% do pessoal que seria ideal.

DECLARAÇÕES ANUAIS

Quase 800 mil já entregaram IRS pela Net

Ascende a quase 800 mil o número de contribuintes que já entregou a sua declaração de IRS pela Internet.

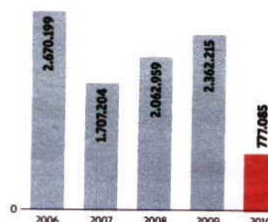
O prazo para o envio das declarações iniciou-se a 10 de Março, para todos os agregados que têm rendimentos do trabalho dependente e/ou de pensões, e, apesar do grande afluxo registado nos primeiros dias, que levaram o "site" das Finanças a ficar sobrecarregado de tráfego, a Direcção-Geral dos Impostos (DGCI) garante que o ritmo de recepção de informação está a seguir o mesmo padrão registado o ano passado.

Em 2009, foram cerca de 2,3 milhões os agregados que optaram por tratar dos seus impostos pela via electrónica, na primeira fase do IRS. Se este ano a adesão rondar estes valores, então estarão já arrumados mais de 30% dos contribuintes.

As Finanças garantem que os problemas registados no dia 10 de Março, e que levaram inclusivamente ao adiamento do prazo de entrega do IVA por parte dos técnicos de contas, já está ultrapassado. Razão pela qual não se justifica dilatar o prazo para os contribuintes. A Ordem dos Técnicos Oficiais de Contas (OTOC) diz também não ter recebido mais queixas dos seus associados, depois do primeiro grande congestionamento registado há duas semanas.

Recorde-se que quem optar por submeter a declaração de IRS por via electrónica nesta 1ª fase, tem o reembolso garantido no prazo de 20 dias, caso as informações não suscitem dúvidas ao Fisco.

EVOLUÇÃO DA ENTREGA DO IRS - FASE I



Fonte: DGCI, Direcção de Serviços de Planeamento e Sistemas de Informação

A aceleração do pagamento dos reembolsos levou os contribuintes a anteciparem a declaração. Até agora, 30% do número total do ano passado já declararam rendimentos.