



UNIVERSIDADE DOS AÇORES

DEPARTAMENTO DE ECONOMIA E GESTÃO

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

MESTRADO EM CIÊNCIAS ECONÓMICAS E EMPRESARIAIS

ESPECIALIZAÇÃO EM FINANÇAS

MODELO DE GESTÃO DE UM SERVIÇO DE FINANÇAS DA  
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Sofia Isabel de Matos Costa

Orientador: Professor Doutor João Carlos Aguiar Teixeira

Ponta Delgada, setembro de 2014

## **RESUMO**

O presente relatório é o resultado final do estágio profissional realizado no âmbito do Mestrado em Ciências Económicas e Empresariais, com Especialização na Área de Finanças, da Universidade dos Açores, entre 1 de outubro de 2013 e 31 de agosto do corrente ano, no Serviço de Finanças da Madalena, localizado na ilha do Pico. Este tem como atividade a Administração e Cobrança de Impostos e detém as Secções de Cobrança, Justiça Tributária, Contencioso e Tributação, na qual inclui não só o Património, mas também o Rendimento e a Despesa.

O estágio mencionado teve como principal objetivo a minha integração em contexto real de trabalho, visando a aplicação e desenvolvimento dos conhecimentos adquiridos ao longo da licenciatura em Gestão e do mestrado, com destaque para a realização de atividades relacionadas com a gestão tributária. Desenvolvi diversas funções que envolveram uma relação direta com o público, prestando informações e recebendo documentação em cada uma das secções que compõem o Serviço de Finanças assim como tarefas relacionadas com o arquivamento da documentação.

O relatório descreve a entidade e a atividade que desenvolve que é a de Administração e Cobrança de Impostos, dando destaque a aspetos relacionados com o atendimento, as secções e a avaliação realizada aos colaboradores e ao serviço.

Este integra, ainda, um capítulo dedicado às atividades desenvolvidas por mim no ao longo do estágio e um à análise crítica do mesmo, dando uma maior relevância aos aspetos a melhorar enquanto Serviço de Finanças e entidade patronal em futuros estágios.

## **ABSTRACT**

This report is the result of the internship in Master in Economics and Business, with specialization in Finance, from the University of the Azores, which took place between 1<sup>st</sup> of October 2013 and 31<sup>st</sup> of August of this year at the Public Finance Service of Madalena, located in Pico, Azores. This service deals with the administration and collection of taxes and holds the following sections: charging, tax justice, litigation and taxation, which includes not only the heritage but also the income and expense.

One of the main goals of the internship is my integration in the labor market and the application of some of the knowledge acquired during the undergraduate and master programs, especially in tasks related with fiscal issues.

During the internship, I developed various tasks involving a direct relationship with the public, providing information and receiving documentation in each of the sections that make up the tax office, as well as tasks related to fill in documentation.

The report describes the entity where I did the internship and the activity developed by it, that is the administration and collection of taxes, with special emphasis on the service provided, the sections and the assessment made to employees and the service.

It also contains a chapter devoted to the tasks that I performed during the internship and a critical analysis of it, with emphasis on the issues that may be improved as a Finance Service and employer in future internships.

## **AGRADECIMENTOS**

Este relatório é o culminar de um longo ano de aprendizagens, companheirismo, dedicação e muito trabalho. Pela primeira vez, estive em contato com o mercado real de trabalho e logo numa instituição de referência como é a Autoridade Tributária e Aduaneira, conseguindo, desta forma, conciliar conhecimentos e adquirir competências emocionais.

Gostaria de agradecer, em primeiro lugar, ao meu orientador, o Professor Doutor João Teixeira, pelo apoio, orientação, compreensão e disponibilidade para atender a qualquer solicitação minha.

Em segundo lugar, gostaria de agradecer ao diretor da Direção de Finanças da Horta, o Sr. Alberto Gonçalves, pela sua simpatia e disponibilidade, deixando-me sempre à vontade para fazer qualquer questão.

Agradeço à minha tutora, a chefe Rita Maciel e aos meus colegas do Serviço de Finanças da Madalena, pela forma como fui recebida e pelo quanto me ajudaram ao longo do estágio e na elaboração deste relatório. Sem a compreensão e apoio destes, nada disto teria sido possível.

Gostaria, ainda, de fazer um agradecimento especial à minha amiga Sílvia Faria, técnica tributária no mesmo Serviço de Finanças, pelo seu apoio incondicional a nível profissional e pessoal desde o primeiro dia.

Por fim e não menos importante, gostaria de agradecer a toda a minha família e namorado por terem sempre acreditado em mim e nas minhas potencialidades.

# INDICE

RESUMO .....	ii
ABSTRACT .....	iii
AGRADECIMENTOS .....	iv
INDICE.....	v
LISTA DE TABELAS .....	vii
LISTA DE FIGURAS .....	viii
ABREVIATURAS .....	ix
INTRODUÇÃO.....	1
CAPITULO I – APRESENTAÇÃO DA ENTIDADE .....	2
1.1. Descrição Sumária da Entidade .....	2
1.2. Missão e Competências.....	3
1.3. História.....	4
1.4. Recursos Humanos e Organização Interna.....	6
CAPITULO II – ATIVIDADE DO SERVIÇO DE FINANÇAS: ATENDIMENTO, SECÇÕES E AVALIAÇÃO .....	10
2.1. Atendimento .....	10
2.1.1. Atendimento Presencial.....	10
2.1.2. Customer Relationship Management .....	11
2.1.3. Tratamento da Documentação.....	12
2.2. Secções.....	13
2.2.1. Secção de Tributação .....	13
2.2.2. Secção de Justiça Tributária e Contencioso .....	15
2.2.2.1. Regime Excecional de Regularização de Dívidas Fiscais e à Segurança Social.....	18
2.2.3. Secção de Cobrança .....	20
2.2.3.1. Funções Desempenhadas.....	20

2.2.3.2. Evolução do Caixa .....	23
2.3. Chefia do Serviço de Finanças .....	25
2.4. Avaliação.....	26
CAPITULO III – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO ESTÁGIO .....	29
3.1. Secção de Justiça Tributária e Contencioso .....	29
3.1.1. Processos de Contra-ordenação.....	30
3.1.2. Processos de Execução Fiscal .....	32
3.2. Secção de Tributação .....	45
3.2.1. Património .....	46
3.2.2. Rendimento e Despesa .....	51
3.3. Secção de Cobrança .....	53
3.4. Documentação Expedida e Arquivada .....	53
CAPITULO IV – ANÁLISE CRÍTICA .....	55
CAPITULO V – CONCLUSÕES FINAIS .....	58
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	59

## **LISTA DE TABELAS**

<b>Tabela 1.</b> Descrição Sumária do Serviço de Finanças da Madalena .....	2
<b>Tabela 2.</b> Descrição Sumária da Direção de Finanças da Horta.....	3
<b>Tabela 3.</b> Realização do Serviço de Finanças da Madalena (2013) .....	28

## **LISTA DE FIGURAS**

<b>Figura 1.</b> Organigrama do Serviço de Finanças da Madalena.....	7
<b>Figura 2.</b> Organigrama da Direção de Finanças da Horta .....	8
<b>Figura 3.</b> Fases de um Processo de Execução Fiscal.....	33

## ABREVIATURAS

AT - Autoridade Tributária e Aduaneira  
CAAT - Conselho de Administração da Autoridade Tributária e Aduaneira  
CAT - Centro de Atendimento Telefónico  
CPPT – Código de Procedimento e de Processo Tributário  
CRM - Customer Relationship Management  
DGAIEC - Direção-Geral das Alfândegas e dos Impostos Especiais sobre o Consumo  
DGCI - Direção-Geral das Contribuições e Impostos  
DGITA - Direção-Geral de Informática e Apoio aos Serviços Tributários e Aduaneiros  
DIT – Divisão de Inspeção Tributária  
DTJT – Divisão Tributária e Justiça Tributária  
GPS – Software de Apoio ao Tratamento da Documentação  
IGCP, E.P.E. – Instituto de Gestão da Tesouraria e do Crédito Público  
IMI – Imposto Municipal sobre Imóveis  
IMT – Imposto Municipal sobre Transmissões Onerosas  
IPSS's - Instituições Particulares de Solidariedade Social  
IR - Imposto sobre o Rendimento  
IRC - Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Coletivas  
IRS – Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares  
IS – Imposto de Selo  
IUC – Imposto Único de Circulação  
IVA - Imposto sobre o Valor Acrescentado  
LGT – Lei Geral Tributária  
MCEE – Mestrado em Ciências Económicas e Empresariais  
NIF - Número de Identificação Fiscal  
PCO – Processo de Contra-ordenação  
PEF - Processo de Execução Fiscal  
PIS - Processo de Imposto de Selo  
PM – Prazo Médio  
PRC – Processo de Redução de Coima  
PREMAC – Plano de Redução e Melhoria da Administração Central  
QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização  
RAA - Região Autónoma dos Açores  
RERD - Regime Excepcional de Regularização de Dívidas Fiscais e de Segurança Social  
RITTA – Rede que interliga todos os serviços pertencentes à AT  
SCO – Sistema de Contra-ordenações  
SEFWEB – Sistema de Execuções Fiscais Web  
SIADAP - Sistema de Avaliação de Desempenho da Administração Pública  
SICAT - Sistema de Contencioso Administrativo Tributário  
SICJUT - Sistema de Contencioso Judicial Tributário  
SLC - Sistema Local de Cobrança  
SLCMP001 - Mapa Incremental  
SLCMP003 - Mapa de Venda de Valores Selados  
SLCMP006 - Mapa de Detalhe de Cheques Devolvidos  
SLCMP022 - Mapa de Alterações efetuadas a Documentos  
SLCMP037 - Mapa de Detalhe da Receita  
STI - Sindicato dos Trabalhadores dos Impostos  
TAT 2 - Categoria de Técnicos de Administração Tributária Nível 2  
TM – Tempo Médio  
TPA - Terminal de Pagamento Automático

## INTRODUÇÃO

O presente relatório é o resultado final de um estágio profissional integrado no Mestrado em Ciências Económicas e Empresariais (MCEE) da Universidade dos Açores e realizado, entre 1 de outubro de 2013 e 31 de agosto do corrente ano, no Serviço de Finanças da Madalena, localizado no concelho da Madalena, ilha do Pico.

Tendo como principal objetivo a minha integração no contexto real de trabalho, este estágio visou a aplicação e o aprofundamento dos conhecimentos adquiridos ao longo da licenciatura em Gestão e do MCEE, com destaque para a realização de atividades relacionadas com a gestão tributária.

Este relatório é constituído por cinco capítulos, sendo o primeiro dedicado à entidade onde decorreu o estágio. Este capítulo descreve o Serviço de Finanças da Madalena ao nível da atividade que desenvolve que é a de Administração e Cobrança de Impostos e dá a conhecer a sua missão e competências, história, recursos humanos e respetiva organização interna.

O segundo capítulo relata a atividade do Serviço de Finanças, destacando aspetos relacionados com o atendimento ao público, as secções e a avaliação realizada aos colaboradores e ao serviço.

O terceiro capítulo apresenta as tarefas desenvolvidas por mim ao longo do estágio, fazendo referência aos principais conhecimentos adquiridos e/ ou desenvolvidos.

O quarto capítulo consta de uma análise crítica ao estágio realizado, com destaque para os aspetos a melhorar enquanto Serviço de Finanças e entidade patronal em futuros estágios. Neste capítulo é, ainda, discutida a qualidade dos seus recursos humanos e a experiência alcançada em contexto real de trabalho.

O último e quinto capítulo revela as principais conclusões, com destaque para a importância da realização do estágio no início da minha atividade como licenciada.

# CAPITULO I – APRESENTAÇÃO DA ENTIDADE

## 1.1. Descrição Sumária da Entidade

Localizado na Rua do Polivalente, freguesia e concelho da Madalena, ilha do Pico, o Serviço de Finanças da Madalena é um dos três Serviços de Finanças existentes na mesma ilha e um dos nove pertencentes à divisão tributária da Direção de Finanças da Horta, localizada no Largo Duque de Ávila e Bolama, freguesia da Matriz, concelho da Horta, ilha do Faial.

Este serviço pertencente à Administração Pública Central tem como atividade a Administração e Cobrança de Impostos, detendo as Secções de Cobrança, Justiça Tributária e Contencioso e de Tributação, na qual inclui não só o Património, mas também o Rendimento e a Despesa. Possui atendimento presencial bem como apoio telefónico e eletrónico. As Tabelas 1 e 2 exibem uma breve descrição do Serviço de Finanças da Madalena e da Direção de Finanças da Horta, respetivamente.

**Tabela 1** – Descrição Sumária do Serviço de Finanças da Madalena

<b>Autoridade Tributária</b>	<b>Serviço de Finanças da Madalena</b>
<b>Sede</b>	Rua do Polivalente 9950 – 332 Madalena, ilha do Pico
<b>Contatos telefónicos</b>	Central: 292622177 Secção de Cobrança: 292622383
<b>Fax</b>	292623379
<b>Correio eletrónico</b>	<a href="mailto:sf2941@at.gov.pt">sf2941@at.gov.pt</a>
<b>Atividade</b>	Administração e Cobrança de Impostos
<b>NIF</b>	600084779
<b>Código de Serviço</b>	2941
<b>Direção de Finanças</b>	Direção de Finanças da Horta

**Tabela 2** – Descrição Sumária da Direção de Finanças da Horta

<b>Autoridade Tributária</b>	<b>Direção de Finanças da Horta</b>
<b>Sede</b>	Largo Duque de Ávila e Bolama 9901 – 854 Horta, ilha do Faial
<b>Região</b>	Região Autónoma dos Açores
<b>Contatos telefónicos</b>	292202340 292202343
<b>Fax</b>	292202358
<b>Correio eletrónico</b>	<a href="mailto:dfhorta@dgci.min-financas.pt">dfhorta@dgci.min-financas.pt</a>
<b>Serviços que engloba</b>	<b>Faial:</b> Serviço de Finanças da Horta <b>Pico:</b> Serviços de Finanças da Madalena, São Roque e Lajes do Pico <b>São Jorge:</b> Serviços de Finanças da Calheta e Velas <b>Corvo:</b> Serviço de Finanças da Vila do Corvo <b>Flores:</b> Serviços de Finanças das Lajes e Santa Cruz das Flores

## **1.2. Missão e Competências**

Conforme os Decretos-lei n.º 117 e 118/ 2011, de 15 de dezembro que aprovaram a Lei Orgânica do Ministério das Finanças, a Autoridade Tributária e Aduaneira (AT) tem como missão: administrar os impostos, os direitos aduaneiros e os demais tributos que lhe sejam atribuídos, exercer o controlo da fronteira externa da União Europeia e do território aduaneiro nacional para fins fiscais, económicos e de proteção da sociedade, de acordo com as políticas definidas pelo Governo e o Direito da União Europeia.

À AT compete assegurar a liquidação e cobrança dos impostos, exercer a ação de inspeção tributária, promover a correta aplicação da legislação e das decisões administrativas relativas às suas atribuições, desenvolver e gerir as infraestruturas, os equipamentos e as tecnologias de informação necessárias à prossecução das suas

atribuições, à prestação de apoio, esclarecimento e serviços de qualidade aos contribuintes. Esta é responsável, ainda, por informar os contribuintes e os operadores das suas obrigações fiscais e aduaneiras e apoiá-los no cumprimento das mesmas, assegurar o controlo da fronteira externa da União Europeia e o licenciamento do comércio externo dos produtos tipificados em legislação especial bem como exercer a ação de justiça tributária e assegurar a representação da Fazenda Pública junto dos órgãos judiciais.

### **1.3. História**

Segundo informação disponível no *site* do Portal das Finanças<sup>1</sup>, os recuos e avanços que fazem hoje a História de Portugal, na sua maioria, foram acompanhados por transformações na atividade de administração e cobrança de impostos, ou seja, a mesma refletiu, ao longo destes séculos, a sua envolvente política, económica e social.

De seguida, serão apresentados alguns dos acontecimentos que contribuíram para o desenvolvimento e aperfeiçoamento da atividade referida, sendo estes relacionados com a sua época e os seus protagonistas.

Em resultado das guerras da restauração, verificadas na 4ª Dinastia, foi criado um dos impostos mais modernos do seu tempo, a décima militar, imposto esse que daria origem, mais tarde, ao atual imposto sobre o rendimento (IR).

No final do reinado de D. Maria II, mais precisamente em 1849, deu-se uma profunda reforma na administração financeira com a reestruturação da Secretaria de Estado dos Negócios da Fazenda, denominada por Ministério das Finanças, após a implantação da república. Baseada na reforma de 1842, mas acentuando-se nas distinções entre as funções administrativa, contenciosa, de fiscalização e de conselho, a

---

<sup>1</sup> [Www.portaldasfinancas.gov.pt](http://www.portaldasfinancas.gov.pt)

reforma de 1849 ao não cortar com o passado, reflete o espírito da época, um país apaziguado depois das lutas liberais.

Em 1911, surgiram novas reformas na administração tributária e que vão ao encontro ao que acontecia em Portugal, isto é, uma intensa atividade legislativa resultante da implantação da república. Nesse mesmo ano, apareceu a denominação mais longa da sua existência, a de Direção-Geral das Contribuições e Impostos (DGCI), sigla que ainda hoje é utilizada, apesar da mesma ter sido simplificada para Direção-Geral dos Impostos, após a aprovação da Lei Orgânica do Ministério das Finanças de 1996, prevista no Decreto-lei nº158/ 96 de 3 de setembro.

Durante a época do Estado Novo, verificaram-se várias reformas e reestruturações, sendo a reforma de 1958/ 1965 a mais relevante. Liderada pelo Professor Teixeira Ribeiro e a nível da administração pelo diretor-geral Vitor Faveiro, uma das figuras maiores da DGCI, esta é um exemplo de que a natureza autoritária do regime salazarista não impediu a qualidade das reformas criadas.

Após a implantação da 2ª República e da entrada de Portugal na União Europeia, apareceram diversas reformas na década de 80 ao nível do IR e do imposto sobre o valor acrescentado (IVA), acompanhadas por uma modernização administrativa, onde a introdução do cartão de contribuinte foi uma das medidas mais importantes, bem como as melhorias significativas informáticas ocorridas, que permitiram uma maior simplificação dos conteúdos.

Finalmente, com a junção da Direção-Geral das Alfândegas e dos Impostos Especiais sobre o Consumo (DGAIEC), da Direção-Geral dos Impostos (DGCI) e da Direção-Geral de Informática e Apoio aos Serviços Tributários e Aduaneiros (DGITA), a 1 de janeiro de 2012, o Estado Português concentrou numa única instituição, a AT, as suas competências administrativas a nível tributário e aduaneiro.

Em relação ao Serviço de Finanças da Madalena, desconhece-se a data da sua abertura, pois trata-se de uma informação anterior a 1937, ano em que o arquivo da Direção de Finanças da Horta sofreu um incêndio, perdendo-se, dessa forma, muitos dados relevantes.

Após buscas realizadas no arquivo do mesmo serviço, pode-se afirmar que os registos mais antigos nas matrizes prediais disponíveis para consulta neste datam de 1937 e as participações de óbito relativas a processos do imposto sucessório de 13 de janeiro de 1885. Este detém, ainda, um importante espólio de exemplares do Diário do Governo, desde 2 de janeiro de 1814, diário esse que depois da implantação da república, em 1910, passou a chamar-se Diário da República.

#### **1.4. Recursos Humanos e Organização Interna**

Segundo informação disponível no *site* do Portal das Finanças, a AT é chefiada por 1 diretor-geral, o Doutor António Brigas Afonso, auxiliado por 12 subdiretores-gerais (cargos de direção superior de 1º e 2º graus, respetivamente), sendo, ainda, órgão da AT o Conselho de Administração da Autoridade Tributária e Aduaneira (CAAT).

A estrutura nuclear da AT é composta pelos Serviços Centrais e pelos Serviços Descentralizados de Âmbito Regional, em que os primeiros incluem as Direções de Serviços, o Centro de Estudos Fiscais e Aduaneiros e a Unidade dos Grandes Contribuintes e os segundos as Direções de Finanças e as Alfândegas. Existem, ainda, os Serviços Descentralizados de Âmbito Local que englobam os Serviços de Finanças, as Delegações Aduaneiras e os Postos Aduaneiros.

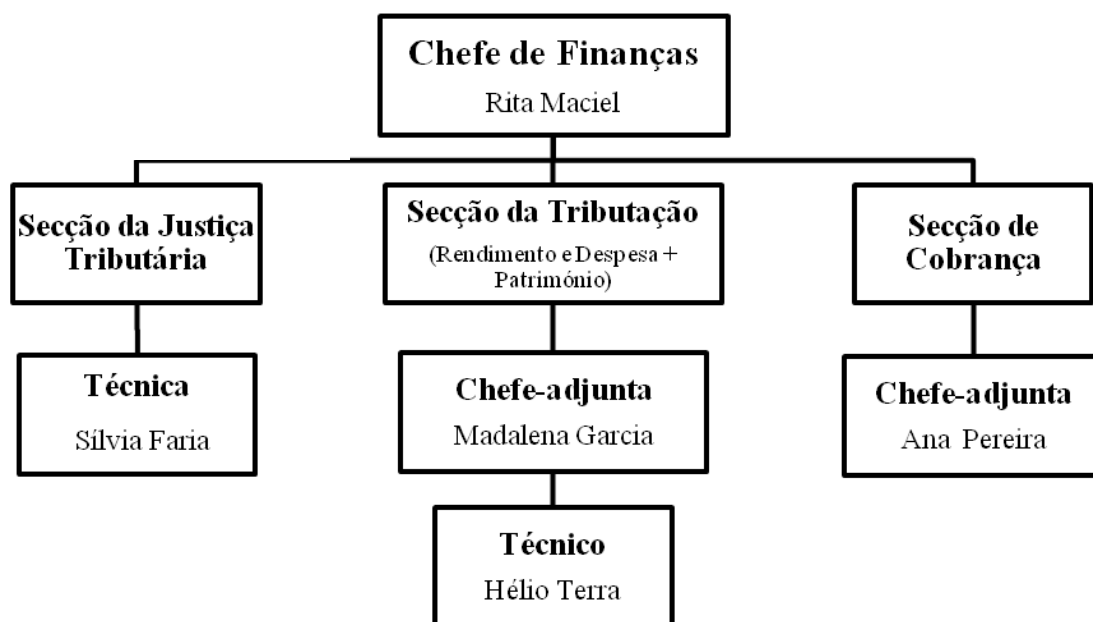
Relativamente aos cargos dirigentes dos Serviços Centrais, a AT possui, como já foi referido, 1 diretor-geral, 12 subdiretores-gerais e, ainda, 32 diretores de serviços e 67 chefes de divisão. Quanto aos cargos das Direções de Finanças, esta detém 21 diretores

de finanças, 19 diretores de finanças adjuntos e 100 chefes de divisão e quanto aos cargos das Alfândegas, a mesma integra 115 diretores de alfândega. É de referir que as Direções de Finanças mais pequenas, ou seja, as do Grupo III, não possuem qualquer diretor de finanças adjunto, que as do Grupo II possuem 1 e que as maiores, as do Grupo I, isto é, a de Lisboa e do Porto, possuem, respetivamente, 7 e 4 diretores de finanças adjuntos.

É de realçar que na Região Autónoma dos Açores (RAA), apesar de existir três Direções de Finanças, localizadas nas cidades de Ponta Delgada, Angra do Heroísmo e Horta, existe apenas um diretor de finanças que acumula as funções de diretor nas três ilhas e que, dos 100 chefes de divisão, existem, neste momento, dois por ocupar, sendo um o da Divisão Tributária e Justiça Tributária (DTJT) da Direção de Finanças da Horta.

Atualmente, o Serviço de Finanças da Madalena conta com dois técnicos tributários, duas chefes-adjuntas e uma chefe, perfazendo um total de cinco colaboradores. A Figura 1 mostra o organigrama do Serviço de Finanças da Madalena.

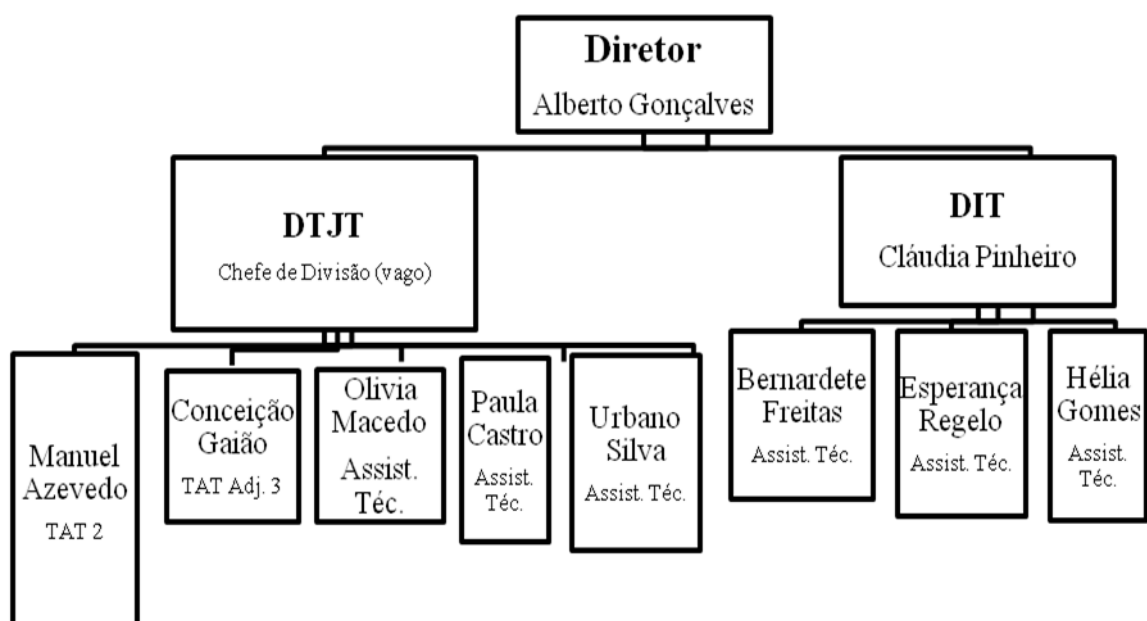
**Figura 1** – Organigrama do Serviço de Finanças da Madalena



Segundo informações recolhidas junto da chefe, dos colaboradores que fazem parte do quadro deste Serviço de Finanças pertencente à Administração Pública Central, 80% são do género feminino, têm idades compreendidas entre os 37 e os 57 anos, sendo a média de, aproximadamente, 49 anos de idade e possuem uma média de anos de serviço de, aproximadamente, 27 anos. É de referir que apenas um dos colaboradores não é sindicalizado no Sindicato dos Trabalhadores dos Impostos (STI), sendo a chefe, inclusive, vice-presidente deste, a nível regional.

Já a Direção de Finanças da Horta é constituída por seis assistentes técnicos, dois administrativos, uma chefe para a Divisão de Inspeção Tributária (DIT) e um diretor, perfazendo um total de dez colaboradores. A Figura 2 mostra o organigrama da Direção de Finanças da Horta.

**Figura 2** – Organigrama da Direção de Finanças da Horta



Dos colaboradores que integram a Direção de Finanças da Horta, 70% são do género feminino e 60% possuem a categoria de assistente técnico. É de referir que o

lugar de chefe da DTJT desta Direção de Finanças encontra-se vago, daí não constar qualquer nome nesse mesmo cargo no organigrama apresentado na Figura 2.

Segundo o Quadro de Referência para responder ao Plano de Redução e Melhoria da Administração Central (PREMAC), fornecido pela Direção de Finanças da Horta, a mesma detém, distribuídos pelos Serviços de Finanças existentes nas ilhas das Flores, Corvo, Pico, Faial e São Jorge e na Direção de Finanças, 9 colaboradores administrativos ou noutras situações, nomeadamente estagiários e requisitados, 7 em comissão de serviço e 24 em situação efetiva, perfazendo um total 40 colaboradores.

O Serviço de Finanças da Madalena está equipado com seis computadores ligados à rede local RITTA que interliga todos os serviços pertencentes à AT. Cada um dos colaboradores possui uma senha pessoal de acesso de modo a que todos possam aceder às mesmas aplicações e conteúdos, em tempo real. O mesmo dispõe de um número de telefone exclusivo para a Secção de Cobrança e um outro destinado ao atendimento geral, *fax* e *E-mail* institucional, onde os contribuintes podem enviar documentação ou obter respostas às suas mais variadas dúvidas.

## **CAPITULO II – ATIVIDADE DO SERVIÇO DE FINANÇAS:**

### **ATENDIMENTO, SECÇÕES E AVALIAÇÃO**

O presente capítulo dará a conhecer a atividade de um Serviço de Finanças pertencente à Administração Pública, com destaque para os aspetos relacionados com o atendimento ao público e o tratamento da documentação recebida, através dos vários canais. Este abordará, ainda, as atividades desenvolvidas pelos colaboradores e chefia em cada uma das secções e a respetiva avaliação dos colaboradores e serviço.

#### **2.1. Atendimento**

O Serviço de Finanças da Madalena detém atendimento presencial bem como apoio telefónico e eletrónico. É de realçar que a própria AT disponibiliza uma linha telefónica de apoio aos contribuintes, denominada por Centro de Atendimento Telefónico (CAT), e uma área no *site* do Portal das Finanças, onde os mesmos podem colocar as suas dúvidas, de uma forma simples e a qualquer momento e/ ou encontrar perguntas *versus* respostas das questões mais frequentes, a área “Contate-nos”.

##### **2.1.1. Atendimento Presencial**

Todos os colaboradores que integram este Serviço de Finanças podem efetuar atendimento presencial, estando, normalmente, apenas um colaborador ao balcão e duas colaboradoras na retaguarda, uma pertencente à Secção de Tributação e outra à Secção de Justiça e Contencioso, que poderão intervir, prestando apoio ao primeiro. Existe também uma tesoureira-gerente que procede ao atendimento na Secção de Cobrança e a chefe do serviço que pode esclarecer alguma dúvida específica aos contribuintes, ao balcão ou no seu gabinete.

Com exceção da tesoureira-gerente, todos os outros colaboradores podem substituir aquele que se encontra ao balcão, em caso de necessidade, por exemplo, quando o mesmo encontra-se doente ou a gozar férias.

### **2.1.2. Customer Relationship Management**

Presente no Sistema de Atendimento Integrado de Atendimento, a aplicação Customer Relationship Management (CRM) permite reunir, integrar e organizar a informação proveniente de vários canais num único arquivo, sendo utilizada por todos os colaboradores que compõem a AT. Para a utilizarem, os mesmos necessitam, apenas, de entrar na área “Serviço ao Cliente” e selecionar as opções “Atendimento”, “Interações” e “CRM”, efetuando o *login* com o seu número de utilizador e respetiva senha pessoal.

Já há alguns anos que o CRM é utilizado pelos Serviços de Finanças pertencentes à Administração Pública, no entanto só em março de 2014 é possível responder a pedidos de informação no *site* do Portal das Finanças, através da área “Contate-nos”, ou seja, abranger o atendimento presencial, telefónico e eletrónico.

Na aplicação informática CRM, a entidade “Contribuintes” caracteriza-se pelos dados biográficos resultantes do cadastro central de cada contribuinte, sendo os mesmos atualizados sempre que seja criada uma nova interação.

A entidade “Interações” caracteriza-se pelos eventos ocorridos entre o contribuinte e a AT, independentemente de terem sido iniciados por um ou pelo outro. Esta encontra-se associada a um utilizador da aplicação, a uma determinada data e horas de início e fim, permitindo, assim, conhecer o tempo de execução de uma interação.

A entidade “Pedidos” caracteriza-se por apresentar o pedido de informação do contribuinte e a resposta da AT, podendo este ser de resposta imediata ou diferido no

tempo, mas sempre associado a uma interação. Os pedidos de informação poderão ser direcionados para as Direções de Serviços, Direções de Finanças ou Serviços de Finanças, em função das questões apresentadas pelos contribuintes na área referida.

Para obter respostas da AT às suas dúvidas, o contribuinte deverá, então, entrar na área “Contate-nos” e registar a sua questão, selecionando para tal entre as opções possíveis existentes, o “Imposto ou área”, o “Tipo de questão” e a “Questão”, inserir no campo “Mensagem” a sua questão e selecionar “Registar questão”. É de referir que o pedido de informação fica automaticamente disponível no CRM, com a tipificação selecionada, após o seu registo pelo contribuinte.

Na resposta ao contribuinte, no campo “Mensagem de saída”, é possível relacionar soluções baseadas em respostas pré-definidas e oficiais da AT que serão associadas com a tipologia do pedido, desde que o colaborador da AT selecione a opção “Soluções”, faça a consulta, escolha a resposta e junte-a ao pedido.

O CRM permite, ainda, adicionar comentários ou respostas a um contribuinte ou a um pedido, ficando essas mesmas notas no histórico do contribuinte bem como remeter a questão a superior hierárquico ou a outro Serviço de Finanças.

### **2.1.3. Tratamento da Documentação**

Todos os documentos entregues pelo contribuinte, recebidos por correio eletrónico ou distribuídos pelos Serviços Postais, são digitalizados e registados pelo colaborador que encontra-se ao balcão, através da aplicação informática ApliScan que faz ligação ao *software* de apoio ao tratamento da documentação, denominado por GPS, na qual serão tratados todos eles.

Após a entrada de correspondência e documentos apresentados pelos contribuintes, a chefe do serviço procede à distribuição dos mesmos pelos vários colaboradores

conforme as áreas, proferindo nestes despachos de arquivo, instauração de processo respetivo ou mero tratamento do documento, recorrendo à aplicação GPS.

Depois do tratamento realizado pelos colaboradores, são-lhe devolvidos aqueles que necessitaram de instauração de processo ou mero tratamento do documento, com a respetiva informação, sendo proferido novo despacho de simples arquivamento ou de decisão para posterior tratamento e/ou notificação e, novamente, distribuídos pelos colaboradores para cumprirem o respetivo despacho.

## **2.2. Secções**

Este Serviço de Finanças da Administração Pública integra as seguintes secções:

- Secção de Tributação;
- Secção de Justiça Tributária e Contencioso;
- Secção de Cobrança.

Segue-se uma breve descrição das atividades desenvolvidas pelos colaboradores e chefia em cada uma das secções, de acordo com informações recolhidas juntos dos mesmos.

### **2.2.1. Secção de Tributação**

A Secção de Tributação inclui não só o Rendimento e a Despesa, mas também o Património, sendo as tarefas inerentes à mesma executadas por dois colaboradores. os mesmos efetuam atendimento presencial e telefónico, desempenhando, diariamente, idênticas funções, no entanto a última decisão é sempre da adjunta.

Ao nível do Rendimento, temos o imposto sobre o rendimento de pessoas singulares (IRS) e o imposto sobre o rendimento de pessoas coletivas (IRC) e ao nível da Despesa, o IVA.

Em relação ao IRS, os colaboradores afetos à secção esclarecem dúvidas aos contribuintes, através dos vários canais de comunicação, incentivando o preenchimento e a entrega da declaração de rendimentos via *Internet* e recebem declarações de IRS em suporte de papel, efetuando o pré-registo e loteamento das mesmas que seguem, de seguida, para a Direção de Finanças da Horta, onde são recolhidas. Nos meses posteriores à entrega das mesmas declarações, analisam divergências e corrigem erros, tratam dos faltosos e elaboram declarações oficiosas de IRS.

Como a maioria dos procedimentos, quer relativos a IRC quer a IVA, são efetuados pelas empresas de contabilidade, os colaboradores dos Serviços de Finanças não desenvolvem muitas tarefas ao nível dos impostos mencionados, cabendo aos mesmos, apenas, introduzir no sistema, as comunicações de início, alterações e cessação de atividade bem como efetuar algum esclarecimento adicional a contabilista ou a contribuinte.

É então o Património, a área que exige mais dos colaboradores desta secção, executando, diariamente, entre outras, as seguintes tarefas:

- Emissão de certidões, designadamente, de teor matricial ou imposto de selo (IS), provenientes de participações de óbito, doações, justificações notariais, cessões de quinhão hereditário, entre outras;
- Emissão de certidões de documentos entregues pelo contribuinte no Serviço de Finanças e que façam parte do seu processo individual ou situação tributária;
- Apoio na consulta de matrizes prediais;
- Receber e tratar requerimentos, nomeadamente participações de prédios omissos, retificações de áreas, relação de bens adicionais, atualização de confrontações de artigos rústicos ou urbanos ou pedido de isenção do pagamento do imposto municipal sobre imóveis (IMI);

- Registrar o contribuinte no cadastro de contribuinte singular;
- Preceder à liquidação do imposto municipal sobre transmissões onerosas (IMT);
- Recebimento, instauração e liquidação do IS, proveniente de participações de óbito, doações, justificações notariais ou cessões de quinhão hereditário assim como fiscalização dos faltosos.

Em caso de devoluções de notificações enviadas com aviso de receção, a secção elabora nova notificação de acordo com o nº 5 do art.39º do Código de Procedimento e de Processo Tributário (CPPT).

A adjunta procede, diariamente, à consulta informática de prédios a inscrever na matriz predial, a alterações informáticas como, por exemplo, alteração dos titulares ou frações de um determinado prédio pertencente ao concelho da Madalena e à apreciação de participações de alterações de prédios, através do modelo 1 do IMI.

Por sua vez, o técnico tributário fica responsável pela apreciação de participações de prédios rústicos omissos e retificação de áreas.

Mensalmente, a secção elabora o Mapa Mensal do Movimento dos Processos de Natureza Administrativa e o Mapa das Divergências de IRS, sendo estes enviados para a Direção de Finanças da Horta.

### **2.2.2. Secção de Justiça Tributária e Contencioso**

A Secção de Justiça Tributária e Contencioso decompõe-se nas seguintes áreas:

- Execuções Fiscais;
- Infrações;
- Contencioso.

A área das Execuções Fiscais dedica-se ao tratamento dos processos, penhoras, vendas e publicitação de devedores e a área das Infrações pelas contra-ordenações e inquéritos criminais.

Pesquisa diária de documentos pendentes de emissão como citações eletrónicas para o Tribunal e citações de processos de execução fiscal (PEF's) que necessitam de ser feitas manualmente, tramitar processos de contra-ordenação (PCO's), nomeadamente fixar coimas, emitir segundas notificações ou confirmar a receção das notificações assim como tramitar PEF's para as fases corretas, controlar e gerir as dívidas dos contribuintes, mantendo fichas individuais com os valores da dívida e contactando, mensalmente, via telefónica, efetuar penhoras manuais de pagamentos por conta, pagamento em prestações e emitir guias de pagamento de diversos modos, são exemplos de tarefas executadas, diariamente, pela técnica tributária afeta à secção.

Por sua vez, a adjunta afeta à Secção de Justiça e Contencioso é responsável por despachar e cancelar penhoras e vendas, certificar e aprovar depósitos de penhora, provenientes da penhora de vencimentos, recibos-verdes ou contas bancárias, compensações, geralmente, recorrendo a reembolso de IVA e aplicações de crédito, através do reembolso de IRS, a serem aplicados nos PEF's, efetuar anulações, averbar suspensões e insolvências, despachar prestações, prescrições e declarações em falhas bem como gerir garantias em PEF's, levantar os autos de notícia, despachar pagamentos de prestações, anular e alterar as fases de PCO's.

Para além das tarefas mencionadas, a mesma é, ainda, responsável por informar e dar parecer sobre a notícia crime em inquéritos criminais fiscais, ou seja, em frustrações de créditos, por exemplo, um contribuinte tenta vender uma habitação e ao preencher o IMT surge no sistema um alerta de dívidas fiscais, aparecendo na aplicação “Sistema de Inquérito Fiscais”, automaticamente, uma Notícia Crime, que o chefe do Serviço de

Finanças da área tem de tratar bem como gerir a listagem de devedores do concelho a publicar no *site* do Portal das Finanças.

O Serviço de Finanças da Madalena não possui adjunta para esta secção, sendo que a chefe acumula as funções de adjunta às da chefia.

Nesta secção, temos ainda a área do Contencioso executada também pela chefe e que se divide em:

- Contencioso Administrativo Tributário;
- Contencioso Judicial Tributário.

Na 1ª subárea, recorrendo à aplicação informática “Sistema de Contencioso Administrativo Tributário” (SICAT), são instaurados, informados e despachados os processos de Reclamação graciosa, Restituições, Retificações, Revisões Oficiosas relativas a IMT e IS bem como Recursos Hierárquicos.

Quando o contribuinte entrega uma declaração de substituição de IRS para alterar os alguns dados anteriormente declarados, esta pode ser condoada em reclamação graciosa, podendo ser ou não decidida a seu favor.

Um contribuinte que verifique que pagou em duplicado, por exemplo, um imposto único de circulação (IUC), pode apresentar um requerimento solicitando a restituição do valor pago a mais e é instaurado o respetivo processo de restituição.

O Serviço de Finanças ou o colaborador, verificando que houve erros nos dados que serviram de base ao processo de imposto de selo (PIS) ou de liquidação de IMT, pode solicitar a sua retificação, sendo instaurado o respetivo processo.

As revisões oficiosas relativas a IMT ou IS são instauradas quando, por motivos imputáveis aos serviços, tenha sido liquidada imposto superior ao devido.

Poderá ser apresentado um recurso hierárquico de uma decisão desfavorável ao contribuinte numa impugnação ou reclamação graciosa, exceto se essa decisão foi proferida pela entidade do topo da hierarquia.

Na 2ª subárea, através do “Sistema de Contencioso Judicial Tributário” (SICJUT), são instaurados e geridos os Processos de Impugnação e Oposição.

No caso de um processo de impugnação, o contribuinte pode impugnar o ato tributário indeferido numa reclamação graciosa, sendo o processo instaurado e informado no Serviço de Finanças, seguindo para o Tribunal Tributário de 1ª Instância que funciona no Tribunal Judicial, sendo tramitado e decidido.

No caso de um processo de oposição e conforme o artigo 204º do CPPT, o contribuinte pode deduzir a oposição à execução fiscal com base, entre outros, nos seguintes fundamentos:

- Inexistência de imposto e legitimidade da pessoa citada;
- Falsidade do título executivo, isto é, da certidão de dívida;
- Prescrição da dívida;
- Falta de notificação, pagamento, anulação ou ilegalidade da liquidação;
- Duplicação de coleta.

Tal como acontece nos processos de impugnação, os processos de oposição são tratados nos Tribunais Tributários de 1ª Instância.

#### **2.2.2.1. Regime Excepcional de Regularização de Dívidas e à Segurança Social**

Baseado no Decreto-lei nº 151-A/ 2013, de 31 de outubro, o Regime Excepcional de Regularização de Dívidas Fiscais e à Segurança Social (RERD) esteve em vigor entre 1 de novembro e 30 de dezembro de 2013 e abrangeu somente as dívidas de natureza fiscal em que o prazo de pagamento voluntário terminara a 31 de agosto de 2013.

O RERD permitiu que o contribuinte efetuasse o pagamento do imposto, na sua totalidade ou em parte, por iniciativa deste, até 30 de dezembro e ficasse dispensado de pagar os juros de mora, taxas de justiça e custas processuais resultantes do PEF assim como beneficiar da anulação dos encargos resultantes do PCO e da redução de coima para 10% do valor mínimo aplicável, não podendo, no entanto, ser inferior a 10€.

No caso do pagamento parcial, procedeu-se à redução proporcional dos juros e custas, por exemplo, se o pagamento foi de 50% do capital em dívida, a redução foi também de 50% nos encargos. É importante referir que a redução de coima só ocorreu aos contribuintes que liquidaram o valor total da dívida até 30 de dezembro e que se essa dívida encontrava-se em execução fiscal, esta não ficou suspensa, prosseguindo o restante em dívida os seus termos normais.

Em relação ao prazo de pagamento de coimas, se o contribuinte efetuou o pagamento do imposto em falta até 31 de outubro de 2013, a coima teve de ser paga durante o regime especial em vigor, isto é, até ao dia 30 de dezembro, para usufruir do benefício fiscal. Por outro lado, se o mesmo pagou o imposto em falta entre 1 de novembro e 30 de dezembro de 2013, o pagamento da coima pôde ser efetuado após 30 de dezembro e tendo o mesmo benefício fiscal.

É de referir que estando perante uma dívida desconhecida da AT, o devedor poderia entregar a respetiva declaração até 15 de novembro, se desejasse beneficiar das condições de pagamento em causa e que existia a possibilidade de efetuar o pagamento antecipadamente, na sua totalidade ou parte, de prestações enquadradas noutros regimes prestacionais e beneficiar da anulação dos encargos de forma proporcional.

O IRS e o IRC de 2012 ainda que a data de pagamento indicada seja posterior a 31 de agosto de 2013, as duas prestações de IMI de 2012 que deveriam ter sido pagas em abril e julho, as dívidas à Segurança Social que estivessem em cobrança coerciva nos

Serviços de Finanças, o IVA trimestral até ao 2º trimestre, o IVA mensal até junho de 2013 ou os IUC's de 2013 com prazo limite de pagamento até 31 de agosto, são exemplos de dívidas fiscais abrangidas por este regime. O RERD aplicou-se às mesmas dívidas fiscais mencionadas provenientes de anos anteriores.

Quaisquer compensações obrigatórias por iniciativa da AT, pagamentos coercivos resultantes de penhoras, vendas ou compensações e dívidas não fiscais como, por exemplo, direitos aduaneiros, dívidas de portagens, propinas ou taxas moderadoras, não estiveram abarcadas pelo RERD.

Possuindo a senha eletrónica e durante esteve o regime especial de regularização de dívidas em vigor, o contribuinte conseguia aceder ao *site* do Portal das Finanças e simular o pagamento das dívidas que possuía, reconhecendo, assim, o benefício associado a cada processo bem como a possibilidade de emitir guias de pagamento sem os encargos processuais e com referências bancárias de modo a que não tivesse de deslocar-se ao Serviço de Finanças para regularizar a situação.

### **2.2.3. Secção de Cobrança**

#### **2.2.3.1. Funções Desempenhadas**

Para que uma Secção de Cobrança funcione adequadamente num Serviço de Finanças da Administração Pública, a técnica tributária afeta à mesma secção tem de, obrigatoriamente, antes de iniciar a sua atividade, proceder à abertura do Caixa e no final do dia, ao fecho do Caixa.

Para realizar a abertura do Caixa, a técnica tributária procede da seguinte forma:

1. Entrar no “Sistema Local de Cobrança” (SLC), selecionando para tal as opções: “Outras Atividades”, “Contabilidade e Cobrança”, “Sistemas de Cobrança”,

“Gestão de Tesouraria”, “SLC” e, de seguida, introduzir o Utilizador e a respetiva senha pessoal;

2. Selecionar a Certificadora, as vinhetas simples ou duplas e as opções: “Testar” e “Confirmar”;

3. Entrar na “Gerência”, selecionar o nome do utilizador e a opção “Autorizar”;

4. Entrar no “Caixa”, introduzir o fundo de maneiio e selecionar a opção “Abertura do Caixa”;

5. E entrar na “Informação de Gestão”, imprimindo o Painel de Gestão do dia anterior.

O Serviço de Finanças da Madalena possui, apenas, um colaborador que exerce as funções de gerente e de caixa. São atribuídos a cada um dos caixas a quantia de 500 €, totalizando um fundo de maneiio de 1.000 €.

Para realizar o fecho do Caixa, a mesma procede da seguinte forma:

1. Entrar na “Gerência” e selecionar a opção “Atualizar”;

2. Confirmar os cheques em Caixa com a quantia apresentada no SLC, fechar o terminal de pagamento automático (TPA) e confirmar a quantia indicada no mesmo com a da referida aplicação e, por fim, verificar o numerário recebido no dia, retirando do Caixa a quantia de cobrança diária a ser depositada e transferida para a instituição bancária;

3. Contar o fundo de maneiio, tendo este que ser igual a 500 € para que seja dada a respetiva quitação;

4. Somar os cheques, TPA e numerário e, de seguida, entrar no Caixa, introduzindo o valor apurado e selecionando a opção “Fechar Caixa”;

5. Entrar na “Informação de Gestão”, imprimindo o Mapa Incremental (SLCMP001), o Mapa de Detalhe da Receita (SLCMP037) e o Mapa de Venda de

Valores Selados (SLCMP003), com vista a confirmar os documentos recebidos durante o dia e os saldos dos impressos vendidos com o mapa de venda referido;

6. Se tudo estiver correto, selecionar as opções “Depósito” e “Fecho do Dia” e imprimir as Capas de Lote, o Mapa de Cobranças, os Talões de Depósito, a Relação de Cheques e a Folha de Caixa;

7. Agrafar as capas de lote às guias de pagamento e, de seguida, arquivar nas pastas respetivas, separadas por impostos;

8. Rubricar e colocar o selo branco no talão de depósito, sendo enviado para a instituição bancária com o numerário e os cheques;

9. E registar o depósito no livro auxiliar do Caixa, o Livro 127.

Na aplicação informática SLC são emitidas as guias de multi-imposto, registados e cobrados todos os documentos de pagamento, vendas, devoluções, requisições e retirados os mapas que servem de suporte à contabilidade diária, mensal e anual.

Para além da abertura e fecho do Caixa, a mesma é responsável, diariamente, pela cobrança de impostos e processos executivos assim como emissão de guias de pagamento referentes aos mais variados impostos e processos executivos, selagem de contratos de arrendamento, venda, requisição e devolução de impressos e valores selados, resolução de divergências de IUC e inserção de benefícios fiscais, por exemplo, a táxis, a contribuintes com deficiência comprovada e a veículos de serviços públicos ou Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS's).

Mensalmente, a tesoureira-gerente procede ao fecho da contabilidade mensal acompanhado de vários procedimentos, nomeadamente registo no Livro 9 - Valores selados e no Livro 13 - Receitas Correntes e Valores Selados bem como os Termos de Balanço, ou seja, registo do saldo mensal em valores selados, cheques e numerário, envio do Mapa de Detalhe de Cheques Devolvidos (SLCMP006), do Mapa de

Alterações efetuadas a documentos (SLCMP022), da Tabela de Receita da RAA, da Declaração extraída do Livro Modelo 10 e do Mapa de Detalhe da Receita (SLCMP037) para a Direção de Finanças da Horta, envio do Mapa de Venda de Valores Selados para a Imprensa Nacional, até ao 3º dia do mês seguinte, envio do Mapa de Existências e respetiva conciliação para a Imprensa Nacional, indicando as quantidades e os valores mencionados pela mesma para confirmação, até ao dia 31 de novembro de cada ano, envio o extrato da conta bancária para o Instituto de Gestão da Tesouraria e do Crédito Público (IGCP, E.P.E.) com o mapa onde é efetuada a consolidação com o extrato enviado pela instituição bancária, os depósitos e as transferências registadas no Livro 127.

Para além dos procedimentos referidos, esta elabora, ainda, o Mapa de Abono para Falhas, reversível dia-a-dia a favor do colaborador investido em funções de Caixa e o Mapa de Caixa (Mapa R-9) que serve de suporte à elaboração da Conta de Gerência.

No final de cada ano, procede ao encerramento nos livros auxiliares de Caixa e Gerência e ao início de um novo ano, sendo os procedimentos idênticos ao do final de cada mês, com exceção da Conta de Gerência, isto é, além dos procedimentos normais de cada mês, a tesoureira-gerente envia para o Tribunal de Contas, até 31 de março do ano seguinte, a Conta de Gerência de 1 de janeiro a 31 de dezembro.

### **2.2.3.2. Evolução do Caixa**

De acordo com os Mapas do Resumo Anual do Caixa, disponibilizados pela tesoureira-gerente da Secção de Cobrança do Serviço de Finanças da Madalena, pode concluir-se que a cobrança eventual decresceu, de uma forma bastante acentuada, nos últimos sete anos, com exceção do último (2013), em que a mesma sofreu um ligeiro aumento.

As melhorias informáticas ocorridas nos últimos anos podem explicar a diminuição da cobrança eventual, na medida em que as mesmas permitiram, por exemplo, que os contribuintes, através do *site* do Portal das Finanças, emitam as guias de pagamento dos mais variados impostos ou processos executivos e que efetuem o pagamento fora do local tradicional, recorrendo a uma caixa de multibanco ou ao *homebanking*.

A quantia cobrada, em 2013, só foi superior à de 2011 e 2012, devido ao aumento do número de processos executivos e dos impostos bem como da implementação, nesse mesmo ano, de um regime especial de regularização de dívidas fiscais, o RERD.

Com a transição dos dísticos referentes ao imposto municipal sobre veículos, ao imposto de circulação e ao imposto de camionagem para o IUC e com a inserção da opção de preencher e entregar via *Internet*, muitos foram os contribuintes que deixaram de adquirir os vários impressos e letras, daí a diminuição na venda de valores selados verificada entre os anos de 2007 e 2013.

Os mapas mencionados permitem, ainda, conhecer os meses de cada ano em que verificaram-se devoluções de cheques e as respetivas quantias, pelo que pode-se concluir que em todos os anos alvos de análise ocorreram devoluções de cheques.

Como a cobrança anual corresponde à soma da cobrança eventual com os valores selados, subtraindo apenas os cheques devolvidos, esta apresentou idêntica tendência, isto é, decrescente entre 2007 e 2012 e crescente entre 2012 e 2013.

Não foram apresentadas quaisquer tabelas ou gráficos ilustrativos da realidade da cobrança efetuada neste Serviço de Finanças da Administração Pública, por tratarem-se de informações altamente confidenciais.

### 2.3. Chefia do Serviço de Finanças

Diariamente, a técnica tributária afeta às funções de Chefia desempenha, entre outras, as seguintes tarefas:

- Liderar e gerir os recursos humanos;
- Verificar, analisar e controlar a carteira de dívida do serviço, em particular, o valor da cobrança diária e mensal;
- Consultar, responder e imprimir os *E-mails* que chegam ao correio institucional e abrir a correspondência proveniente dos Serviços Postais, reencaminhando-a para as entradas ou distribuição;
- Analisar, distribuir, informar, dar o parecer, despachar ou responder a todos os documentos admitidos no serviço assim como solicitações.

Para além das tarefas já mencionadas, todos os meses, a chefe tem de inserir e validar, na respetiva aplicação informática, os quilómetros percorridos e os prédios avaliados pelos peritos locais à propriedade urbana, na área de “Recursos Humanos”, registar a assiduidade, controlar e justificar as faltas dadas pelos colaboradores e registar na aplicação informática “Sistema de Avaliação de Desempenho da Administração Pública” (SIADAP), os valores mensais alcançados por cada colaborador em cada um dos seus objetivos estratégicos.

Esta é responsável, ainda, por anular declarações por solicitação do contribuinte ou officiosamente, efetuar restituições de impostos e compensações entre as várias rúbricas do PEF, recorrendo à aplicação “Sistema de Restituições e Pagamentos”, gerir na aplicação “Gestão de Utilizadores”, os perfis de todos os colaboradores, nomeadamente, autorizando ou retirando a sua capacidade de utilização das várias aplicações informáticas, elaborar o plano anual de férias de todos os colaboradores, participar e

ministrar ações de formação profissional interna permanente de atualização e gerir os recursos materiais do serviço.

## **2.4. Avaliação**

Todos os colaboradores e serviços são avaliados pelo SIADAP, tendo como base os objetivos anuais definidos pela AT.

Segundo informações recolhidas junto da chefia, o objetivo de cobrança definido pela AT para o Serviço de Finanças da Madalena, baseado na carteira da dívida de 2013, foi superado em 55,26%.

De acordo com o Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) da Unidade Orgânica, para o ano de 2013 e em relação ao Serviço de Finanças onde decorreu o estágio, conclui-se que este não só atingiu, mas superou os objetivos propostos, para esse mesmo ano, em todas as áreas em que foi alvo de avaliação.

Como o intervalo de realização definido para cada objetivo e o indicador não é o mesmo, teremos objetivos superados com diferentes percentagens de realização. Por exemplo, se o intervalo de realização for de +/- 10%, aos 90% de realização, o objetivo é atingido e aos 110 %, este é superado.

Sendo a percentagem de realização de cada objetivo igual à média dos seus indicadores, em 2013, o objetivo 2, isto é, o objetivo “Incrementar e Favorecer o Cumprimento Voluntário de Obrigações Fiscais Declarativas e de Pagamento”, foi aquele que apresentou uma maior percentagem de realização (124,35%), já o objetivo 4, o objetivo “Reduzir os Tempos de Resposta nos Serviços Prestados” foi aquele que apresentou uma menor percentagem de realização (119,45%). É de referir que o objetivo 2 foi superado tal como os restantes e que a sua percentagem de realização só

foi inferior à dos mesmos, devido ao indicador 8, ou seja, à “Taxa de Resolução das Isenções de IMI”, que apresentou uma baixa percentagem de realização (111,10%).

A Tabela 3 mostra os vários objetivos e respetivos indicadores a que o Serviço de Finanças da Madalena foi alvo de avaliação, em 2013, assim como a realização conseguida pelo mesmo, resultando numa avaliação global de 122,64%.

**Tabela 3** – Realização do Serviço de Finanças da Madalena (2013)

	<b>Designação</b>	<b>Realização</b>
<b>Obj. 1</b>	<b>Assegurar o Cumprimento das Obrigações Fiscais e Aduaneiras</b>	121,20%
<b>Ind. 1</b>	Cobrança coerciva a nível nacional (%)	125,00%
<b>Ind. 2</b>	Resultado do QUAR da AT a nível nacional (%)	117,40%
<b>Obj. 2</b>	<b>Incrementar e Favorecer o Cumprimento Voluntário de Obrigações Fiscais Declarativas e de Pagamento</b>	124,35%
<b>Ind. 3</b>	Taxa de resolução de divergências (%) - IRS	124,35%
<b>Obj. 3</b>	<b>Reduzir os Tempos de Tramitação Processual e Promover a Resolução de Processos</b>	123,75%
<b>Ind. 4</b>	Taxa de eficiência processual dos procedimentos de revisão administrativa (%)	125,00%
<b>Ind. 5</b>	TM de conclusão de PEF's (meses)	124,40%
<b>Ind. 6</b>	Taxa de eficácia processual no Sistema de Contraordenações (%)	121,40%
<b>Obj. 4</b>	<b>Reduzir os Tempos de Resposta nos Serviços Prestados</b>	119,45%
<b>Ind. 7</b>	PM das primeiras avaliações de prédios urbanos (nº de dias)	121,10%
<b>Ind. 8</b>	Taxa de resolução das isenções de IMI (%)	111,10%
<b>Ind. 9</b>	Taxa de resolução da inscrição na matriz (%)	125,00%
<b>Obj. 5</b>	<b>Aumentar a Produtividade e os Níveis de Desempenho nas UO</b>	124,2 %
<b>Ind. 10</b>	Cobrança coerciva (%)	125,00%
<b>Ind. 11</b>	PM de resposta às reclamações no atendimento (nº de dias)	125,00%
<b>Ind. 12</b>	Taxa de resolução de declarações de substituição de IRS (%)	125,00%
<b>Ind. 13</b>	Prazo de Conta de Gerência (%) – até 31 de março do ano seguinte	120,00%

## **CAPITULO III – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO ESTÁGIO**

O presente capítulo dará a conhecer a maioria das atividades desenvolvidas por mim ao longo do estágio realizado, entre 1 de outubro de 2013 e 31 de agosto do corrente ano, no Serviço de Finanças da Madalena, com destaque para aquelas relacionadas com o apoio prestado no atendimento ao público e na organização da documentação a arquivar.

Foi-me dada a possibilidade de acompanhar e aprender a maioria das tarefas desenvolvidas em cada uma das secções, sendo a Secção de Justiça Tributária e Contencioso aquela em que dediquei mais tempo e mais conhecimentos adquiri.

Segue-se uma breve descrição das tarefas desenvolvidas em cada uma das secções, apresentando, em algumas, procedimentos adotados pelo Serviço de Finanças e que tive de dominar de modo a efetuar um correto arquivamento da documentação e um aceitável atendimento ao balcão.

Participei numa formação dirigida aos colaboradores da AT e onde foram debatidos temas como o “CRM e as suas novas aplicações” e as “Alterações do Orçamento de Estado para 2014”.

Não serão apresentados quaisquer casos práticos ilustrativos de cada tarefa desenvolvida, por tratar-se de informação altamente confidencial.

### **3.1. Secção de Justiça Tributária e Contencioso**

Em relação à Secção de Justiça Tributária e Contencioso, aprendi e realizei diversas tarefas inerentes às áreas de execuções fiscais e infrações, em especial relacionadas com os processos de execução fiscal (PEF's) e de contra-ordenação (PCO's).

De seguida, serão apresentados os procedimentos efetuados pelo serviço e as tarefas realizadas por mim, no decorrer do estágio, com o apoio da técnica tributária afeta à mesma secção.

### **3.1.1. Processos de Contra-ordenação (PCO's)**

Com o intuito de melhor compreender a organização do arquivo ao nível da Secção de Justiça Tributária e Contencioso, a técnica tributária afeta à secção começou por apresentar-me as fases determinantes de um PCO, procedimentos e prazos a ter em consideração, adquirindo, assim, alguns conhecimentos que se revelaram fundamentais na resolução de problemas diários.

Segue-se uma breve descrição das fases de um PCO assim como das tarefas realizadas por mim, nesta área, ao longo do estágio.

Numa 1ª fase, a Instauração, o contribuinte é notificado para que possa defender-se ou efetuar o pagamento de forma antecipada, sendo o valor reduzido, isto é, o mínimo de coima aplicável e apenas 50% dos encargos. Este pode, então, efetuar o pagamento antecipado desde a instauração até 10 dias após a confirmação de receção da notificação para defesa ou pagamento antecipado. É de referir que decorridos 20 dias da mesma confirmação, o processo de redução de coima (PRC) transita para PCO.

Caso a 1ª notificação seja devolvida, a técnica tributária procede ao seu averbamento no “Sistema de Contra-ordenações” (SCO) e à emissão de uma 2ª notificação, sendo enviada para a residência ou sede fiscal do contribuinte, através de carta registada e no prazo de 15 dias.

Se o contribuinte efetuar o pagamento antecipado ou defender-se no prazo indicado, o processo extingue-se, respetivamente, por pagamento antecipado ou por anulação. Caso este não opte por nenhuma das alternativas referidas, o processo transita para a 2ª

fase, a Confirmação de Receção de Notificação para Defesa ou Pagamento Antecipado, onde é fixada a coima e notificado o contribuinte para pagamento voluntário.

Quando o mesmo opta por defender-se, a adjunta averba no SCO e procede à sua audição.

Em caso de devolução da 1ª notificação para pagamento voluntário, a técnica tributária segue o mesmo procedimento descrito aquando da devolução da 1ª notificação para defesa ou pagamento antecipado, sendo o prazo para emissão da 2ª notificação também ele de 15 dias.

Na 3ª fase, a Confirmação de Receção de Notificação para Pagamento Voluntário, se o contribuinte efetuar o pagamento, o processo extingue-se, automaticamente, por pagamento, caso contrário procede-se à extração da certidão de dívida, transitando para PEF. O processo poderá, ainda, ser anulado, extinguindo-se, entre outras motivos, por erro administrativo ou por arquivamento.

Primeiramente, acompanhei os trabalhos desenvolvidos pela minha colega técnica tributária e efetuei algumas tarefas afetas ao arquivamento dos PCO's extintos e consultas à documentação disponível nos processos em suporte de papel.

Com o decorrer do estágio, fui-me adaptando à organização da documentação e ao funcionamento da aplicação informática disponibilizada para os mesmos processos, ganhando, assim, uma maior vontade para abordar a minha colega e uma maior autonomia, sendo que nos últimos meses já dominava a maioria dos procedimentos informáticos e manuais.

Os PCO's encontram-se organizados por ordem de antiguidade em capas individuais, acompanhados de documento de instauração automática, auto de notícia assim como eventuais cartas devolvidas, tramitações e/ ou outra documentação.

Verificando-se a extinção de um PCO, procede-se, de imediato, à impressão da tramitação, sendo a documentação que consta no processo em suporte de papel agrafada à mesma e o processo arquivado numa capa seguindo a mesma ordem indicada anteriormente, ou seja, por ordem de antiguidade.

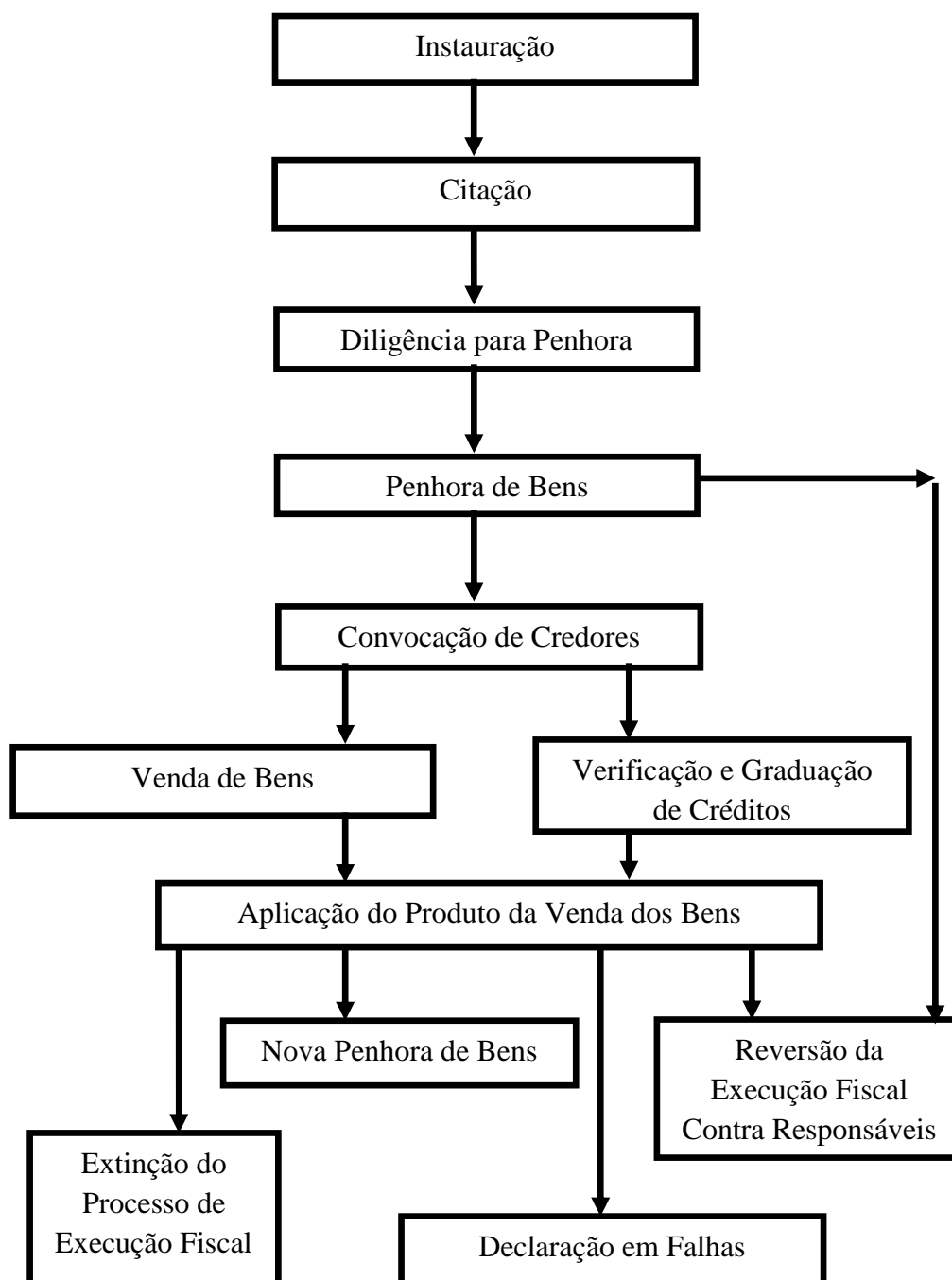
Sempre que me foi solicitado, efetuei consultas nos PCO's, através do número de identificação fiscal (NIF) ou do número do processo no SCO, conseguindo, desta forma, identificar, entre outros elementos, a fase em que se encontravam, a quantia em dívida e o artigo infringido, imprimi documentação referente a um determinado processo, nomeadamente documento de instauração, auto de notícia, segundas notificações, tramitações e guias de pagamento de diversos modos, procedi ao arquivamento dos PCO's extintos e auxiliei a minha colega no atendimento ao público.

### **3.1.2. Processos de Execução Fiscal (PEF's)**

Em simultâneo, a técnica tributária afeta à Secção de Justiça Tributária e Contencioso foi-me dando a conhecer as fases em que podemos encontrar um PEF, prazos e procedimentos a adotar pelo serviço.

De seguida, farei uma breve descrição das fases determinantes de um PEF assim como das atividades desenvolvidas por mim em estágio, seguindo a ordem apresentada no esquema da Figura 3.

**Figura 3** – Fases de um Processo de Execução Fiscal



Baseado num outro disponibilizado pela chefe do Serviço de Finanças da Madalena, o esquema da Figura 3 já integra as recentes atualizações processuais.

Verificando-se a liquidação de imposto, quer pelo procedimento de inspeção tributária, quer pelo procedimento de liquidação relativa a declaração do contribuinte,

este é notificado para que efetue o pagamento de forma voluntária num determinado prazo. Não efetuando o pagamento, é emitida uma certidão de dívida e instaurado o respetivo PEF.

Segundo o art.188º do CPPT, nos processos informatizados, a instauração ou autuação do PEF ocorre automaticamente e eletronicamente, com a emissão da certidão de dívida, sendo efetuada, de imediato, a citação.

Quando são entidades externas a requererem junto do Serviço de Finanças a instauração de um determinado PEF, em suporte de papel, o mesmo órgão de execução fiscal procede à sua instauração, registo e emissão de citação, mediante despacho a lavrar ou nas respetivas certidões de dívida ou em relação destas, nas 24 horas após o recebimento. É importante referir que no momento da instauração, são autuadas conjuntamente todas as certidões de dívidas que se encontrem no serviço à data da instauração e que tenham sido extraídas contra o mesmo executor.

Entende-se por citação, o ato pelo qual é dado o conhecimento ao executado de que foi proposta contra o mesmo uma execução fiscal ou a chamar a esta, pela primeira vez, pessoa interessada. Esta deverá ser elaborada nos termos do Código de Processo Civil (nº1 do art.192º do CPPT) e tem como função informar o devedor dos prazos para que possa apresentar defesa, efetuar o pagamento, requerer a dação em pagamento ou o pedido de pagamento em prestações (nº1 do art.189º do CPPT).

Todas as citações devem apresentar os elementos previstos nas alíneas a), d) e e) do nº1 do art.163º do CPPT ou serem acompanhadas de cópia da certidão de dívida.

De acordo com o nº4 e 5 do art.189º do CPPT, o executado pode, durante o prazo para apresentar defesa à execução, requerer, em simultâneo, a dação em pagamento e o pagamento em prestações, ficando o PEF suspenso até à decisão do órgão de execução fiscal. Neste caso, se os bens oferecidos em dação forem insuficientes para o pagamento

da dívida exequenda, o excedente pode beneficiar do modo de pagamento em prestações.

Se a quantia exequenda for inferior ou igual a 10 unidades de conta (UC) (960 €), a citação pessoal é enviada para a residência ou sede fiscal do executado, através de carta simples, se for superior a 10 UC e inferior ou igual a 250 UC (24.000 €), a citação pessoal é enviada por carta registada e, ainda, se for superior a 250 UC, a citação pessoal é enviada, através de carta registada com aviso de receção (nº1, 2 e 3 do art.191º do CPPT).

Conforme o nº8 do mesmo artigo, todas as citações efetuadas por transmissão eletrónica de dados são autenticadas com a assinatura eletrónica certificada nos termos previstos pelo Sistema de Certificação Eletrónica do Estado.

Se a carta simples ou registada não for devolvida ou sendo devolvida, não indicar a nova residência ou sede fiscal do executado, o serviço procede, de imediato, à penhora, dando origem à citação de mandado.

Sempre que a carta registada com aviso de receção que acompanha a citação pessoal for devolvida ou não vier assinado o aviso pelo fato do destinatário se recusar a fazê-lo ou não ter levantado a mesma nos Serviços Postais e não se comprovar que o contribuinte informou os serviços competentes da alteração de residência ou sede fiscal, é enviada, novamente, a citação por carta registada com aviso de receção (nº2 do art.192º do CPPT). Se a segunda carta vier devolvida e existam bens penhoráveis, o Serviço de Finanças emite uma citação edital (art.193º do CPPT).

As citações editais são realizadas por éditos afixados no Serviço de Finanças da última residência do executado, informando a natureza dos bens penhorados, o prazo do pagamento e de defesa, a data e o local nomeados para a venda dos mesmos. Estes são afixados à porta da última residência ou sede fiscal do executado e publicados nos dois

jornais mais lidos nessa região ou na localização dos bens penhorados (nº7 e 8 do art.192º do CPPT). Sempre que a quantia exequenda for superior a 250 UC e o executado não for encontrado, a técnica tributária deve averiguar se é conhecida a atual residência ou sede fiscal do mesmo e se possui bens penhoráveis (nº1 do art.194º do CPPT).

Segundo o nº2 e 3 do mesmo artigo, se o executado não possuir bens penhoráveis e não existir responsáveis solidários ou subsidiários, a quantia exequenda é declarada em falhas, sem prejuízo de quaisquer averiguações posteriores, no entanto se este possuir bens penhoráveis, proceder-se-á, de imediato, à penhora. É de referir que a venda dos bens só acontecerá após prévia citação pessoal e decorridos 30 dias do prazo de defesa. Nos casos em que é desconhecida a residência ou sede fiscal do executado, procede-se à emissão de citação edital (nº2, 3 e 4 do art.193º do CPPT).

Sempre que um determinado processo transita para execução fiscal, à quantia exequenda são acrescidos juros de mora e custas processuais, previstos nos Decreto-lei nº 73/ 99, de 16 de março e nº29/ 98, de 11 de fevereiro, respetivamente.

Terminado o prazo para pagamento voluntário, começam a vencer-se juros de mora com base nas leis tributárias, designadamente no nº1 do art.44º da Lei Geral Tributária (LGT) e no nº1 do art.86º do CPPT.

Conforme o nº2 do art.44º da LGT e o art.4º do Decreto-lei nº73/ 99, de 16 de março, os juros de mora são liquidados, tendo como base a data de início da mora, apresentada na certidão de dívida e sujeitos a um prazo limite de liquidação, o prazo de prescrição.

Em situações normais, isto é, sem constituição de garantia ou com garantia, mas não real ou bancária, os juros de mora e as dívidas ao Estado e Outras Pessoas de Direito Público, exigidas no PEF, são taxados a 1%. Em situações especiais, isto é, com

garantia, seja ela bancária ou real, ou seja, penhora e hipoteca legal ou voluntária, os mesmos são taxados a 0,5% (nº1, 3 e 4 do art.3º do Decreto-lei 73/ 99, de 16 de março).

Segundo o Decreto-lei nº29/ 98, de 11 de fevereiro, as custas processuais incluem a taxa de justiça e os encargos. É importante referir que se o pagamento for efetuado antes da citação pessoal ou edital, a taxa de justiça é reduzida a um quarto, mas se o pagamento for efetuado após a citação pessoal e durante o prazo para a defesa, a mesma é reduzida a metade.

Conforme o art.196º do CPPT, para beneficiar do modo de pagamento em prestações, o executado tem de entregar um requerimento dirigido ao chefe do Serviço de Finanças onde foi instaurado o processo executivo, antes da marcação da venda.

O pagamento em prestações poderá ser autorizado desde que se verifique que o executado, pela sua situação económica, não pode regularizar a dívida de uma só vez, contudo no momento da autorização o número de prestações não poderá ultrapassar 36 nem o valor de cada uma delas ser inferior a 1 UC (96 €).

Se a quantia exequenda for superior a 500 UC (48.000 €), no momento da autorização, o mesmo pode beneficiar, ainda, do alargamento do número de prestações mensais até 5 anos, contudo cada prestação não poderá ser inferior a 10 UC (960 €).

É de referir que o montante a dividir em prestações não compreende os juros de mora, continuando os mesmos a vencer-se em relação à quantia exequenda incluída em cada prestação e até integral pagamento. Estes são adicionados na guia emitida pela técnica tributária para pagamento da prestação.

Segundo o art.197º do CPPT, se a quantia exequenda for inferior ou igual a 500 UC, é o chefe do Serviço de Finanças que defere ou não o pedido de pagamento em prestações, no entanto se for superior a 500 UC, a mesma decisão transita para o diretor da Direção de Finanças a que pertence o serviço. Neste caso, o Serviço de Finanças

continua a ser responsável pela instrução do PEF, sendo o mesmo, de imediato, remetido para a Direção de Finanças e após decisão, devolvido ao primeiro.

O requerimento deve mencionar a forma como se propõe efetuar o pagamento, ou seja, o número de prestações que pretende efetuar de modo a regularizar a dívida assim como os fundamentos da proposta (nº1 do art.198º do CPPT).

Conforme o art.198º do CPPT, quando o pedido de pagamento em prestações obedece a todos os pressupostos legais, o órgão de execução fiscal procede à autorização, notificando, de imediato, o requerente da sua decisão e que caso pretenda a suspensão da execução deverá apresentar garantia idónea ou obter a autorização para a sua dispensa.

Sempre que o pedido de pagamento em prestações não obedece aos pressupostos legais, é indeferido pelo órgão competente e, de seguida, enviada notificação ao requerente, informando-o da decisão devidamente fundamentada.

É de referir que o pagamento da primeira prestação deverá acontecer no mês seguinte àquele em que foi autorizado pelo órgão competente o modo de pagamento em prestações.

Segundo o nº1 do art.200º do CPPT, a falta de pagamento sucessiva de três prestações ou de seis interpolada importa o vencimento das seguintes, se no prazo de 30 dias após a notificação, o executado não proceder ao pagamento das prestações em falta, prosseguindo, assim, o PEF os seus termos legais.

O executado pode requerer a suspensão da execução se oferecer garantia idónea, a qual consistirá em garantia bancária, caução, seguro-caução ou qualquer outro meio suscetível de assegurar os créditos do devedor. As mesmas são constituídas para cobrir a totalidade do período concedido para efetuar o pagamento, acrescido de 3 meses, devendo ser apresentadas nos 15 dias após a notificação a autorizar o modo de

pagamento em prestações. Pela natureza da garantia idónea, o prazo para a sua apresentação poderá ser alargado para os 30 dias, prorrogáveis por mais 30, em situações excepcionais tal como previsto no art.199º do CPPT.

Em caso de diminuição considerada do valor patrimonial dos bens que conferem a garantia idónea, o Serviço de Finanças notifica o executado para que a reforce ou preste nova garantia nos 15 dias seguintes e, assim, evite a prossecução dos termos legais do PEF.

De acordo com o art.264º do CPPT, a qualquer momento, o executado poderá efetuar pagamentos por conta, desde que a entrega não seja inferior a 3 UC (288 €). É importante referir que a realização de tais pagamentos não suspende a normal tramitação do PEF.

Decorridos 30 dias da citação postal e de acordo com os artigos 215º, 217º e 219º do CPPT, a técnica tributária procede à emissão de mandado de penhora no PEF.

Com a desmaterialização dos processos, pretende-se que seja tudo efetuado eletronicamente, evitando a impressão de documentos. Por esse motivo e para que fique averbado na tramitação do PEF, a mesma, apenas, simula a impressão do documento referente ao mandado de penhora na aplicação informática.

Após a emissão de mandado de penhora, procede-se à penhora dos bens pertencentes ao executado suficientes para o pagamento da dívida exequenda, dos juros de mora e das custas processuais devidos até ao final.

É de referir que o valor em dívida não é definitivo, pois os juros de mora são calculados até ao último dia do mês anterior ao da citação postal. Se o pagamento da mesma não é efetuado nos 30 dias após a citação, a este valor acrescerá juros de mora à taxa legal, não se contabilizando os dias incluídos no mês de calendário em que se fizer

o pagamento. As custas processuais são calculadas com base na fase processual e nos encargos.

Sempre que o executado não dispõe de bens ou estes são insuficientes para cobrir a quantia exequenda em dívida, o PEF transita para a fase de reversão (nº2 do art.23º do LGT e o nº2 do art.153º do CPPT).

Se não for possível determinar a suficiência dos bens penhorados por não estar definido a quantia a pagar pelo responsável subsidiário no momento da reversão, o PEF fica suspenso desde o prazo de oposição até à excussão do património do executado.

Os responsáveis subsidiários são nomeados à execução sempre que se verifique uma das seguintes circunstâncias:

- Inexistência de bens penhoráveis do devedor e seus sucessores;
- Comprovada insuficiência, conforme os elementos apresentados no auto de penhora e outros que a Secção de Justiça Tributária e Contencioso disponha, do património do devedor para a regularização da quantia exequenda em dívida, acrescida de juros de mora e custas processuais.

Transitando o PEF para a fase de reversão, a técnica tributária deve, de imediato, ponderar a possibilidade de acionar o arresto (art.136º do CPPT) e/ ou a penhora dos bens pertencentes aos responsáveis subsidiários. Estes são identificados em função da data da ocorrência do fato, do termo do prazo de entrega ou pagamento de prestação e do período do exercício do cargo.

Esta fase inicia-se com um despacho, determinando a notificação dos potenciais responsáveis subsidiários para o exercício do direito de audição que deverá acontecer no prazo de 8 a 15 dias, após a receção da notificação. Esta segue para a residência fiscal de cada um dos responsáveis subsidiários, através de carta registada, informando-os dos

pressupostos da reversão, devedor originário, tributos, período de tributação e respectivo prazo para o exercício do direito de audição.

O responsável subsidiário exerce o direito de audição no prazo determinado para tal ao apresentar em sua defesa documentos idóneos devidamente comprovados, recorrendo a escrituras públicas ou certidões da Conservatória do Registo Comercial e/ ou testemunhas. Se as provas forem consideradas válidas, segue nova notificação para o exercício de direito de audição dos novos potenciais responsáveis subsidiários, caso contrário procede-se à emissão da citação do revertido. É de referir que antes da tomada de qualquer decisão, todas as testemunhas devem ser ouvidas pelo órgão de execução fiscal.

Se não houver qualquer resposta por parte do responsável subsidiário no prazo definido para o exercício de audição, procede-se, de imediato, à emissão da citação do revertido, através de carta registada com aviso de receção e contato direto pelo técnica tributária.

Qualquer citação de revertido ou revertidos deve apresentar os elementos referidos no art.163º e art.190º do CPPT, a declaração devidamente fundamentada dos pressupostos e extensão da reversão, a indicação de dispensa de juros de mora e de custas processuais, os elementos essenciais da liquidação, inclusive a fundamentação e fazer referência aos meios de defesa previstos no nº4 do art.22º da LGT.

Nos casos em que existe um comprovado receio de insolvência, ocultação ou alienação de bens, o representante da Fazenda Pública junto do competente Tribunal Tributário de 1ª Instância da área do órgão periférico local com competência para a execução de créditos pode requerer arresto em bens suficientes para garantir a quantia exequenda e o acrescido.

Segundo o nº1 e 2 do art.214º do CPPT, os requisitos à realização do arresto presumem-se sempre que a dívida do executado seja integrada por impostos que tenham sido retidos ou repercutidos a terceiros e não entregues nos prazos legais nos cofres do Estado.

Conforme o nº1 do art.207º d CPPT, a oposição judicial é sempre dirigida ao juiz do Tribunal Tributário de 1ª Instância, no entanto deverá ser entregue no órgão de execução fiscal onde pender a execução fiscal.

Na oposição só podem ser invocados os fundamentos previstos no nº1 do art.204º do CPPT, sendo eles:

a) Inexistência do imposto, taxa ou contribuição nas leis em vigor no momento dos fatos a que respeita a obrigação ou, se for caso, não estar autorizada a sua cobrança à data em que tiver ocorrido a respetiva liquidação;

b) Ilegitimidade do contribuinte citado por este não ser o próprio executado que figura no título ou seu sucessor, ou sendo o que nele figura, não ter sido no período a que respeita a dívida exequenda, o possuidor dos bens que a originaram ou por não figurar no PEF e não ser responsável pelo pagamento da dívida;

c) Falsidade do PEF, quando possa influir nos termos da execução fiscal;

d) Prescrição da dívida exequenda;

e) Falta da notificação da liquidação do tributo no prazo de caducidade;

f) Pagamento ou anulação da dívida exequenda;

g) Duplicação de coleta;

h) Ilegalidade da liquidação da dívida exequenda, sempre que a lei não assegure meio judicial de impugnação ou recurso contra ato de liquidação;

i) Quaisquer fundamentos não referidos nas alíneas anteriores, a provar apenas por documento, desde que não envolvam apreciação da legalidade da liquidação da

dívida exequenda nem representem interferência em matéria exclusiva competência da entidade que houver extraído o PEF.

De acordo com o art.203º do CPPT, as oposições deverão ser entregues nos primeiros 30 dias a contar da citação pessoal ou, não tendo existido, da primeira penhora ou da data em que tiver ocorrido o fato superveniente ou do seu conhecimento pelo executado.

Considera-se superveniente o fato que tiver ocorrido posteriormente ao prazo fixado para a oposição assim como aquele que, apesar de ter ocorrido antes, só posteriormente o executado tenha tomado conhecimento, caso em que deverá ser este a provar a sua superveniência.

Verificando-se o pagamento da dívida exequenda, o Serviço de Finanças deve comunicá-lo ao Tribunal Tributário 1ª Instância onde pender a oposição de modo a extinguir o PEF.

Segundo o nº1 do art.208º do CPPT, depois de instaurada a petição, o Serviço de Finanças remete, no prazo de 20 dias, o processo ao Tribunal Tributário de 1ª Instância competente acompanhado da documentação que achar conveniente.

Sempre que a oposição for entregue fora do prazo, não alegar nenhum dos fundamentos apresentados no nº1 do art.204º do CPPT e/ ou ser manifesta a imprudência, o juiz pode rejeitá-la de imediato (art.209º do CPPT).

Conforme o art.210º do CPPT, após o recebimento da oposição, será notificado o representante da Fazenda Pública para contestar no prazo de 10 dias, o qual poderá ser alargado para 30 dias, nos casos em que haja necessidade de obter informações ou aguardar a consulta efetuada a instância superior.

Depois de transitada em julgamento, a sentença que decidir e pagas as custas, se forem devidas, o processo é devolvido ao órgão de execução fiscal para ser apensado ao PEF (art.213º do CPPT).

Primeiramente, acompanhei as atividades desenvolvidas pela técnica tributária afeta à secção e realizei tarefas relacionadas com o arquivamento de PEF's extintos assim como pequenas consultas à documentação disponível nos processos em suporte de papel.

Os PEF's encontram-se organizados segundo a fase processual em que se encontram, seguindo dentro da mesma fase por ordem alfabética. Existindo mais do que um PEF, na mesma fase, pertencente ao mesmo executado, estes são colocados segundo a sua antiguidade.

Sempre que um PEF extingue-se, é extraída a sua tramitação, sendo agrafada à restante documentação presente no processo em suporte de papel. É arquivado pelo mês de extinção e por ordem alfabética dentro de cada mês.

Sempre que me foi solicitado, efetuei consultas nos PEF's, através do NIF do executado ou do próprio número do processo na aplicação informática "Sistema de Execuções Fiscais" (SEFWEB), conseguindo, desta forma, identificar, entre outros elementos, a fase em que se encontravam, a quantia exequenda e acrescido e/ ou o motivo para a execução, emiti certidões de situação regularizada na área "Gestão de devedores", imprimi guias de pagamento de diversos modos e tramitações, extraí mandados de penhora, contatei contribuintes com dívidas fiscais, procedi ao arquivamento dos PEF's extintos e auxiliiei a minha colega no atendimento ao balcão.

Nos últimos meses, fiquei responsável por extrair mandados de penhora nos PEF's, através da aplicação informática SEFWEB. Foi-me fornecida, no momento, uma listagem com todos os processos instaurados no serviço, tendo, apenas, que identificar

aqueles que se encontravam na fase de citação postal, inserir ao lado a data para a extração do mandado de penhora e todos os dias verificar se existiam processos a tramitar para mandado de penhora. É de referir que o documento disponibiliza a data da citação postal, devendo a extração do mandado de penhora acontecer 30 dias após à data indicada.

Para tramitar um PEF para a fase de mandado de penhora necessitava de entrar na área “Justiça Tributária e Contencioso” e seleccionar sucessivamente as opções: “Sistema de Execuções Fiscais WEB”, “Gestão Processual”, “Impressão”, “Originais”, inserir o número do processo, seleccionar o documento “Mandado de penhora” e simular a impressão.

Durante a vigência do RERD, o Serviço de Finanças delegou-me a tarefa de contactar os contribuintes com dívidas fiscais, em particular, com PEF’s, informando-os, assim, do regime em vigor, do número de processos que possuíam e sua proveniência, do benefício fiscal, se existente, em cada um deles e como poderiam efetuar o pagamento.

Em simultâneo, preparei um arquivo com a listagem dos contribuintes que possuíam PEF’s e fichas individuais com simulações realizadas na aplicação informática criada, no momento, para o apuramento do benefício fiscal, se existente, em cada um dos processos executivos que o contribuinte detinha, a descrição do motivo da execução, contatos telefónicos e notas do *feedback* ao contato efetuado.

### **3.2. Secção de Tributação**

As atividades desenvolvidas pelos meus colegas técnicos tributários afetos à Secção de Tributação encontram-se distribuídas pelas áreas de Património e Rendimento e Despesa, sendo a primeira aquela em que adquiri mais conhecimentos, dominando a maioria dos procedimentos e prazos a adotar pelo Serviço de Finanças.

É de referir que na mesma secção, pouco utilizei o computador e as aplicações informáticas disponibilizadas pela AT, continuando a maioria dos procedimentos informáticos a serem realizados pela adjunta e pelo técnico tributário a desempenhar funções de atendimento presencial.

### **3.2.1. Património**

Nas primeiras semanas dedicadas à Secção de Tributação, acompanhei as atividades desenvolvidas pelos meus colegas, prestei tarefas relacionadas com o arquivamento de documentação diversa e realizei algumas consultas em matrizes prediais, PIS, processos de imposto sucessório, entre outros documentos disponíveis em suporte de papel no arquivo do serviço.

Durante alguns dias, o técnico tributário que acumula o atendimento presencial com a análise de participações de prédios rústicos omissos ou retificações explicou-me todo o processo desde a entrada no serviço do requerimento, passando pela avaliação e, por fim, à inscrição de novo artigo na matriz predial ou retificação de área, ganhando, assim, bases que se tornaram essenciais, mais tarde, no atendimento presencial, auxiliando facilmente os contribuintes no preenchimento de requerimentos e esclarecendo outras questões relacionadas.

Para participar um prédio rústico omissos, o contribuinte necessita de entregar, no Serviço de Finanças, um requerimento, acompanhado de um croqui à escala do terreno ou de um levantamento topográfico devidamente assinado por todos os confrontantes e identificados os seus respetivos NIF's assim como cópias dos documentos de identificação dos mesmos, ou seja, dos cartões de cidadão ou bilhetes de identidade. Caso desconheça a identidade de algum dos confrontantes do prédio, o contribuinte pode ainda anexar ao pedido, uma declaração a informar os serviços de que desconhece

a identidade do confrontante, tendo, sem efeito, efetuado buscas nas matrizes prediais em suporte de papel e contactado outros proprietários de prédios no local onde se encontra o omissor.

No momento da entrega, o técnico tributário dá entrada de toda a documentação no GPS, imprimindo duas cópias, uma para anexar ao processo e outra para entregar ao contribuinte, servindo como comprovativo.

O mesmo realiza todas as buscas de que disponha para certificar-se da inexistência do artigo, tendo em conta o local indicado, os nomes dos ante-possuidores e do contribuinte requerente. Se verificar-se que existe o artigo matricial para o prédio em causa, o pedido é indeferido, isto é, deixa de ter efeito, caso contrário o requerimento dá entrada no serviço. Após o recebimento da informação, é dado o seu despacho e entregue ao avaliador dos prédios rústicos.

Por fim, concluída a avaliação, o contribuinte é notificado e se concordar com os termos da avaliação, o prédio é inserido no sistema informático, sendo o IMI equivalente ao dos últimos 4 anos, acrescido de juros. Se o prédio encontrar-se na propriedade de outro contribuinte nos últimos 4 anos, os efeitos de nova avaliação só se refletem a partir da data de aquisição do prédio.

Segue-se uma breve descrição de alguns dos procedimentos adotados pelo técnico tributário perante situações de participações de prédios rústicos omissos e que acompanhei sempre que possível.

Primeiramente, procede-se ao registo manual do processo no Livro “Art.109”, indicando a data, nome e domicílio do requerente e ao registo no GPS da numeração dada ao processo, fazendo “tramitar processo tipo” e, de seguida, “concluir”.

Posteriormente, dá-se o despacho do processo, sendo este inserido na lista de próximas avaliações a entregar ao avaliador.

Decorrida a avaliação, o contribuinte é notificado por carta registada com aviso de receção, informando-o, desta forma, do valor atribuído pela avaliação assim como outros elementos relevantes.

Se o requerente optar por não reclamar durante o período definido para tal, procede-se ao seu registo no livro “Art.109º”, indicando o novo artigo do prédio e a data de conclusão. Nestas situações, o contribuinte dispõe de 8 a 15 dias para reclamar da avaliação de prédio rústico participado como omissos.

Em caso de devolução da carta respeitante à notificação da nova avaliação, é preparada uma nova, com aviso de receção e nos 15 dias seguintes à ocorrência da mesma. Presume-se a notificação, se esta não for recebida nem levantada nos Serviços Postais.

Para participar uma retificação de área de prédio rústico, o contribuinte entrega idêntica documentação à de uma participação de prédio omissos, sendo os procedimentos semelhantes, com a exceção de que se o requerente não efetuar o pagamento respeitante aos custos de avaliação, a alteração da área do prédio não é efetuada, pois perante um processo de participação de prédio omissos, os custos relativos à avaliação são da responsabilidade do Estado e perante um processo de retificação do prédio ou de discriminação, os mesmos são da responsabilidade do requerente.

Os contribuintes podem requerer, por exemplo, certidões de relações de bens, desde que sejam interessados diretos, ou seja, herdeiros na herança.

Nestes casos e conforme a alínea a) do art.21º do CPPT, a certidão da relação de bens deverá ser entregue ao contribuinte, no momento ou nos 5 dias seguintes.

Estas certidões identificam, entre outros, os seguintes elementos: nome do falecido, do cabeça de casal e restantes herdeiros, se o imposto correspondente foi pago ou se encontra assegurado o seu pagamento, quais os bens relacionados e a data de apresentação da relação de bens.

O imposto sucessório foi instaurado até 2003, encontrando-se disponíveis os impressos originais apenas em suporte de papel. O IS veio substituir o imposto referido em dezembro do mesmo ano e está acessível em suporte de papel e informaticamente.

O Serviço de Finanças onde foi realizado o estágio, emite, diariamente, imensas certidões de bens imóveis e móveis, notas de liquidação de IRS, teor matricial, entre outras. Por vezes, foi-me dada a tarefa de efetuar buscas no sistema informático assim como proceder à impressão de diversos documentos a serem certificados e despachados pela chefe do serviço.

Este disponibiliza não só minutas para os requerimentos a entregar nos casos de participações de prédios rústicos omissos ou retificações de áreas, mas também nos casos de discriminações, relações de bens adicionais, modelo 1 do IMI e atualizações de confrontações de artigos rústicos ou urbanos bem como apoio no seu preenchimento.

Este recebe, diariamente, pedidos de liquidação do IS, provenientes de doações ou justificações notariais de aquisição por usucapião, sendo realizada a instauração e a respetiva liquidação do IS.

Imaginemos que um determinado contribuinte requer junto dos nossos serviços a liquidação de IS de uma justificação notarial de dois prédios rústicos localizados noutra concelho. Neste caso, o processo pode ser instaurado em qualquer serviço, sendo remetido, posteriormente, para o Serviço de Finanças competente para a liquidação do mesmo, isto é, aquele a que pertencem os prédios.

No momento, o técnico tributário procede ao registo de participação de transmissões gratuitas, sendo inseridos os dados referentes à escritura, nomeadamente o autor da participação, estado civil, data do fato e o fato, local onde foi efetuada a escritura, o beneficiário da justificação, as verbas dos bens adquiridos, selecionando, no final, a opção “submissão”.

De seguida, procede-se à impressão do documento em duplicado, o técnico tributário e o contribuinte ou seu representante fiscal assinam os documentos, não sendo efetuada qualquer liquidação. Da documentação imprimida, é dado um exemplar devidamente carimbado ao contribuinte e o outro dá entrada no GPS, sendo digitalizada e enviada toda a documentação, através do ApliScan, para Serviço de Finanças competente para a liquidação do IS.

Quando a justificação notarial é feita em nome do próprio e do seu cônjuge, o técnico tributário tem de instaurar dois processos, sendo as verbas divididas pelos mesmos em igual proporção.

Sempre que o contribuinte reside no estrangeiro, o serviço competente para a liquidação do IS corresponde ao da localização do prédio constante da escritura. Nestes casos, o mesmo nomeia um representante fiscal, recorrendo a uma procuração.

Sempre que possível, acompanhei a adjunta em instaurações e liquidações de PIS no sistema informático, tirei cópia da escritura e procurações, se existentes, esclareci alguma dúvida ao contribuinte e dei entrada no GPS da documentação.

Sempre que me foi solicitado, consultei documentos relacionados com IS, provenientes de participações de óbito, doações, justificações notariais, cessões de quinhão hereditário, entre outros, disponíveis no arquivo do serviço e/ ou no sistema informático, consultei documentação relacionada com o imposto sucessório e auxiliei o contribuinte no preenchimento de requerimentos, nomeadamente, participações de

prédios omissos, retificações de áreas, discriminações, relação de bens adicionais, atualizações de confrontações de artigos rústicos ou urbanos, modelo 1 do IMI, pedido de isenção do pagamento de IMI ou pedido de pagamento em prestações de IRS.

Nos últimos meses do estágio, estava apta a responder às mais variadas solicitações dos contribuintes, com exceção de instaurações de PIS, inscrições no cadastro dos contribuintes e inícios, alterações ou cessações de atividade, a partir das aplicações informáticas, pois não tinha autorização para efetuar tais registos informáticos.

### **3.2.2. Rendimento e Despesa**

Nos meses de entrega das declarações de IRS, acompanhei as tarefas desempenhadas pelos meus colegas, adquirindo e conciliando conhecimentos relacionados com o preenchimento das declarações anuais de rendimentos e sua posterior análise pelos serviços, em caso de divergência.

No mês de março, o serviço é responsável pelo recebimento das declarações de IRS em suporte de papel e pela criação de capas de lote a seguir para a Direção de Finanças da Horta e, nos meses de abril e maio, pelo apoio aos contribuintes no preenchimento e entrega das declarações anuais de rendimentos assim como pelo fornecimento de senhas pessoais provisórias de acesso ao Portal das Finanças, nos últimos 5 dias.

Nos meses mencionados, auxiliei a adjunta no atendimento presencial e telefónico, apoiando os contribuintes no preenchimento das declarações de IRS e na resolução de problemas de acessibilidade ao Portal das Finanças.

No período de análise de divergências, acompanhei todos os procedimentos adotados pelo serviço, desde a entrada no sistema de uma declaração com divergência à sua resolução, realizando consultas quando solicitadas pela adjunta.

Em termos de cadastro individual, as tarefas mais frequentes passam pela criação de NIF's para residentes no estrangeiro. Nessas situações, pode o seu representante fiscal requerer o NIF, desde que apresente uma procuração ou outro documento que lhe dê plenos poderes para tal acompanhada de documento de identificação do interessado que poderá ser, por exemplo, cópia do passaporte ou da carta de condução.

Na aplicação informática, é selecionada a opção “Residente no estrangeiro”, inseridos os dados do contribuinte, isto é, país em que reside, naturalidade, data de nascimento, NIF do representante fiscal, indicação do passaporte ou de outro documento de identificação, entre outros, e fazer “Confirmar”.

Segue-se a impressão do documento em duplicado, assinaturas do técnico tributário e representante fiscal e a entrega de um exemplar ao representante com o NIF do seu representado. É anexada ao documento que fica no serviço, cópia da procuração, sendo a original devolvida ao representante fiscal.

Presenciei, sempre que possível, ao procedimento descrito, no entanto não possuía autorização para o fazer autonomamente, por tratar-se de uma área em que é extremamente difícil alterar os registos.

Particpei com a minha colega adjunta numa verificação de mercadorias a destruir numa loja de vestuário e calçado com sede no concelho da Madalena.

Muitas outras atividades foram surgindo ao longo do estágio, na qual demonstrei sempre disponibilidade e empenho na sua execução.

### **3.3. Secção de Cobrança**

No estágio, foi-me dada a oportunidade de conhecer e executar a maioria das atividades desenvolvidas pela técnica tributária afeta à Secção de Cobrança, com destaque para os procedimentos relacionados com a cobrança de impostos e processos executivos e com a abertura e fecho do Caixa.

Sempre que me foi solicitado, acompanhei as tarefas inerentes ao fecho da contabilidade mensal e participei no fecho anual, aquando do encerramento nos livros auxiliares do Caixa e Gerência e ao início de um novo ano.

Assisti todos os procedimentos inerentes à venda, requisição e devolução de impressos e valores selados bem como à resolução de divergências de IUC e à inserção de benefícios fiscais como, por exemplo, a táxis, contribuintes com deficiência comprovada, veículos de serviços públicos ou IPSS's.

Em alguns momentos e sempre acompanhada pela tesoureira-gerente, interagi com o público, prestando tarefas de cobrança de impostos e processos executivos. Esta explicou-me a maioria dos procedimentos informáticos necessários, por exemplo, à emissão de uma guia de pagamento de um determinado IUC e posterior cobrança, pagamento e colocação de vinhetas, conseguindo no final responder a diversas solicitações dos contribuintes ao balcão.

### **3.4. Documentação Expedida e Arquivada**

Nestes onze meses de estágio, com exceção da documentação afeta à Secção de Cobrança, fui eu quem procedeu ao arquivamento da documentação referente a cada secção e despachei aquela a ser expedida, executando todos os procedimentos desde o recebimento da mesma à colocação desta no edifício dos Serviços Postais.

A documentação a enviar chegava às minhas mãos já em suporte de papel, sendo, de imediato, colocado um número no respectivo ofício que segue com a mesma e tiradas as necessárias cópias. Sempre que é enviada uma determinada documentação, é arquivada cópia do ofício para futuras consultas.

Por fim, a documentação e respectivo ofício são colocados num envelope, seguindo as instruções expressas no ofício e preenchida a guia disponibilizada pelos Serviços Postais para a identificação do correio registado e a guia de multiprodutos.

## **CAPITULO IV – ANÁLISE CRÍTICA**

Este estágio, inserido no MCEE da Universidade dos Açores, teve lugar no Serviço de Finanças da Madalena, serviço esse pertencente à Administração Pública, entre 1 de outubro de 2013 e 31 de agosto do corrente ano, e proporcionou-me uma excelente oportunidade de aplicar e desenvolver conhecimentos adquiridos ao longo da licenciatura em Gestão e do mestrado mencionado, com destaque para a realização de tarefas relacionadas com a gestão tributária.

É importante referir que os conhecimentos adquiridos em disciplinas como Recursos Humanos e Negociação e Comunicação foram determinantes para a minha prestação ao nível do atendimento ao público, conseguindo, desta forma, articular a comunicação em função da situação e do contribuinte e, assim, passar a informação de uma forma simples e eficaz. Não demonstrei grandes dificuldades em integrar o grupo de trabalho, conseguindo trabalhar em equipa quando necessário e recorrendo, sem receio, aos meus colegas sempre que possuí alguma questão.

As disciplinas como Finanças I e II, Avaliação de Projetos ou Análise Financeira e Avaliação de Projetos contribuíram, consideravelmente, para uma maior compreensão e aprendizagem dos procedimentos adotados no serviço, em particular, na análise de divergências de IRS e no preenchimento das declarações de IRS e IVA, pois apesar de os conteúdos terem sofrido algumas alterações, estas não foram, na sua maioria, muito significativas.

Algumas das disciplinas presentes na licenciatura e no mestrado deram-me a conhecer a contabilidade e tudo o que a mesma envolve pelo lado das empresas e contribuintes singulares. Com o estágio, foi-me possível conhecer o outro lado, o da entidade fiscalizadora denominada por AT e, desta forma, conciliar muitos dos conhecimentos adquiridos anteriormente.

Apesar de não ter sido possível colaborar com a Direção de Finanças da Horta e, assim, adquirir conhecimentos e experiência nas Secções de Inspeção e Recolha, a meu ver, os restantes pontos da planificação foram cumpridos de uma forma bastante satisfatória.

Existiram algumas barreiras e dificuldades, no entanto todas elas foram ultrapassadas graças ao meu empenho em cada tarefa e ao apoio incondicional dos colaboradores que integram o serviço.

Em relação ao Serviço de Finanças da Madalena, destaco a polivalência e a experiência dos seus colaboradores, constituindo um forte apoio às empresas locais e contribuintes. Este possui boas condições de trabalho, contudo alguns aspetos poderiam ser, ainda, melhorados como, por exemplo, ao nível do equipamento informático e de climatização. É de referir que, ao contrário de outros serviços, o mesmo não detém qualquer computador com acesso à *Internet* destinado à utilização dos contribuintes que não possam aceder noutra local às aplicações disponíveis no Portal das Finanças.

A AT disponibiliza senhas de acesso às aplicações informáticas para cada estagiário, no entanto as mesmas não permitem aceder à maioria das funcionalidades e conteúdos das aplicações, por tratar-se de informação altamente confidencial.

A meu ver, este aspeto deveria ser melhorado em futuras contratações de estagiários para os Serviços de Finanças da Administração Pública, na medida em que o acesso restrito às aplicações informáticas limita bastante o apoio dado aos técnicos tributários pelos estagiários no atendimento presencial.

Em geral, as aplicações informáticas nem sempre funcionam de uma forma adequada, aspeto que desmotiva os colaboradores no desempenho das suas funções e torna o atendimento ao público deficitário e demorado, deixando os contribuintes descontentes com o serviço prestado.

Por fim, a meu ver, deveria existir para além do atendimento ao balcão, a possibilidade de atendimento privado, onde os contribuintes pudessem esclarecer as suas dúvidas, em particular, em situações de existência de dívidas fiscais.

## **CAPITULO V – CONCLUSÕES FINAIS**

Este estágio no Serviço de Finanças da Madalena e o respetivo relatório para fins académicos, veio a confirmar-se bastante enriquecedor para mim, pois proporcionou-me uma excelente oportunidade de integração em contexto real de trabalho, aplicando e aprofundando, desta forma, os conhecimentos adquiridos ao longo da licenciatura em Gestão e do MCEE.

Consegui integrar-me no grupo de trabalho com alguma facilidade, aprendi a lidar com situações menos favoráveis, a dialogar com os outros, criando amizades e desenvolvendo competências emocionais. Efetuei tarefas que envolveram uma relação direta com o público e prestei informações e recebi a mais variada documentação em cada uma das secções que compõem o Serviço de Finanças, aprofundando, assim, os meus conhecimentos na área de gestão tributária e a minha capacidade de comunicação.

Comparando o plano de atividades proposto pela tutora, a chefe Rita Maciel, com o trabalho desenvolvido ao longo do estágio, penso que consegui executar com proveito tudo aquilo que me foi solicitado, tendo sido uma mais-valia para o serviço, em particular, no atendimento ao público e no arquivamento de documentação.

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

### **a) Manuais**

- Formação “CRM e suas aplicações” e “Alterações do Orçamento de Estado para 2014”, dirigida pela chefe da DIT da Direção de Finanças da Horta, a Doutora Cláudia Pinheiro e pela chefe do Serviço de Finanças da Madalena, a Sra. Rita Maciel;

### **b) Legislação**

- Código de Procedimento e de Processo Tributário, aprovado pelo Decreto-lei no 433/99, de 26 de outubro;
- Decreto-lei nº158/ 96 de 3 de setembro;
- Decreto-lei nº29/ 98, de 11 de fevereiro;
- Decreto-lei nº 73/ 99, de 16 de março;
- Decreto-lei nº117 e 118/ 2011 de 15 de dezembro;
- Decreto-lei nº 151-A/ 2013 de 31 de outubro;
- Lei Geral Tributária, aprovada pelo Decreto-lei no 398/ 98, de 17 de dezembro;

### **c) Referências WEB**

- [www.portaldasfinancas.gov.pt](http://www.portaldasfinancas.gov.pt).