

COORDENAÇÃO DE  
CLOTILDE CELORICO PALMA

# POLÍTICAS DE CIDADANIA E EDUCAÇÃO FISCAL NA LUSOFONIA

Projecto Educação e Cidadania Fiscal (ECF) apoiado pelo Sistema de Apoio à Investigação Científica e Tecnológica (Aviso N.º 02/SAICT/2016 Educação e Cidadania Fiscal LISBOA-01-0145-FEDER-023491).

## **Contributos para a Cidadania e Educação Fiscal<sup>1</sup>**

AUTORIDADE TRIBUTÁRIA E ADUANEIRA

### **Introdução**

O presente artigo pretende dar a conhecer o posicionamento e a importância que a Autoridade Tributária e Aduaneira (AT) tem atribuído a esta temática da cidadania e educação fiscal quer a nível interno, quer ao nível externo, destacando as iniciativas que tem implementado no sentido de tornar este desiderato um alicerce consistente e sustentado na indução do cidadão para o cumprimento voluntário das suas obrigações fiscais.

É nesta senda de procurar cada vez mais ir ao encontro do cidadão que a AT, reconhecendo a importância das tecnologias de informação e comunicação, no atual contexto, tem desenvolvido ferramentas facilitadoras e inclusivas que permitam, de facto, um maior comprometimento com o cidadão.

### **Caraterização da Autoridade Tributária e Aduaneira**

Tratando-se de uma organização resiliente, a AT é capaz de responder com sucesso aos constantes desafios que enfrenta, graças à qualidade do capital humano e tecnológico. É considerada uma referência no seio da Administração Pública portuguesa pela prestação de um serviço público de qualidade e possui um padrão de desenvolvimento ao nível das melhores administrações fiscais e aduaneiras internacionais.

A AT resulta de um processo de fusão entre as Direção Geral dos Impostos (DGCI), Direção Geral das Alfândegas e dos Impostos Especiais sobre o Consumo (DGAIEC) e Direção Geral de Informática e Apoio aos Serviços Tributários e Aduaneiros (DGITA), ocorrido ao ano de 2012.

Como missão, a AT administra os impostos, direitos aduaneiros e demais tributos que lhe sejam atribuídos bem como exerce o controlo da fronteira externa da União Europeia e do

---

<sup>1</sup> Artigo in Clotilde Celorico Palma, coord. (abril 2019) *Políticas de Cidadania e Educação Fiscal na Lusofonia*, Coimbra, Edições Almedina, pp.119-136.

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.

Com vista a prosseguir a sua missão, estão cometidas à AT, entre muitas, as seguintes atribuições, no que à cidadania respeita:

- ✓ Informar os contribuintes e os operadores económicos sobre as respetivas obrigações fiscais e aduaneiras e apoiá-los no cumprimento das mesmas
- ✓ Reforçar o combate à fraude e evasão fiscais e aduaneiras
- ✓

Todos os anos a AT elabora um Plano de Atividades, tendo em consideração as Grandes Opções do Plano e o Orçamento de Estado. O Plano Estratégico da AT para os anos de 2015 a 2019, assim como o Plano Estratégico de Combate à Fraude e Evasão Fiscal e Aduaneira, também são tidos em atenção, na elaboração deste Plano.

Note-se que o Plano de Atividades apresenta uma série de medidas a adotar, estruturadas em torno de quatro orientações da política fiscal, que caracterizam e delimitam o contexto em que se desenvolveu a atividade da AT planeada, concretamente, para o último ano (2018):

- ✓ Justa redistribuição do rendimento e proteção aos agregados mais desfavorecidos;
- ✓ Simplificação dos procedimentos administrativos;
- ✓ Combate à fraude e à evasão fiscais;
- ✓ Reforço da função extrafiscal da tributação.

São transversais a todas estas medidas, o apoio e promoção do cumprimento voluntário e o desenvolvimento de projetos na área da educação para cidadania fiscal.

Salienta-se que a estrutura nuclear da AT integra a Direção de Serviços de Comunicação, Promoção e Apoio ao Cumprimento e a Divisão de Gestão da Comunicação e Promoção do Cumprimento Voluntário com as seguintes atribuições neste âmbito:

*“Promover o exercício da cidadania fiscal, bem como a divulgação da sua importância, incluindo através da conceção e implementação de projetos de educação para a cidadania fiscal em colaboração com os órgãos competentes;”*.

### **Contextualização**

As administrações fiscais e aduaneiras têm vindo a adotar estratégias que visam facilitar e incentivar o cumprimento das obrigações fiscais e aduaneiras e o aumento sustentado dos níveis de cumprimento voluntário.

Desenvolvemos todos os esforços na dissuasão do incumprimento, aumentando a perceção do risco e dos custos associados ao não cumprimento.

Para esse efeito, têm vindo a ser aprovados Planos Estratégicos de Combate à Fraude e Evasão Fiscais e Aduaneiras, para os diferentes triénios, definindo as grandes linhas estratégicas de atuação de médio prazo da administração fiscal, visando atingir progressos significativos nos níveis de eficácia no combate aos fenómenos de incumprimento fiscal e à economia informal.

É neste contexto de mudança, que a AT vai ao encontro de um novo paradigma no combate à economia paralela e à evasão e fraude fiscais e aduaneiras.

A ação do combate é alterada mediante o reconhecimento de duas importantes inovações:

✓ O papel da cidadania:

O combate à economia paralela, à evasão e fraude fiscais e aduaneiras, não é uma função exclusiva das administrações fiscais, nem tão pouco do Estado. É uma missão que envolve todos os cidadãos, cabendo à cidadania o papel mais determinante nesse combate, a par das administrações fiscais e do Estado.

✓ A antecipação da intervenção da administração fiscal:

O combate à economia paralela, à evasão e fraude fiscais e aduaneiras inicia-se antes mesmo da ocorrência dos factos sujeitos a imposto não tendo necessariamente a administração fiscal que aguardar pela ocorrência do incumprimento para intervir, como no paradigma clássico.

Com esta postura, antecipamos em vários anos a nossa intervenção - do momento posterior ao incumprimento para o momento anterior à ocorrência dos factos geradores do imposto, no desenrolar da atividade económica.

A implementação, por exemplo, do sistema e-fatura proporcionou à administração fiscal, pela primeira vez, a capacidade de acompanhar, em tempo real, a atividade económica, antes mesmo de se iniciarem os prazos de cumprimento voluntário das obrigações que

dela emergem. Essa possibilidade é nova em toda a história da administração fiscal portuguesa e foi proporcionada pelas reformas implementadas no sistema de faturação, de emissão e comunicação.

Para corporizar esta nova realidade, foram efetuados alguns reajustamentos internos ao nível orgânico e funcional por forma a criar as condições para que toda esta informação fosse tratada de forma imediata e automatizada e colocada ao serviço do combate à economia paralela, à fraude e à evasão fiscais e aduaneiras.

Surgiu, por isso, uma nova função na AT - apoio e promoção do cumprimento voluntário vincando a emergência do papel da cidadania, com uma nova face colaborativa da AT com os contribuintes e com os cidadãos, bem como uma visão integrada do combate à economia paralela.

AT dispõe, como instrumento de apoio e promoção do cumprimento voluntário, de informação que disponibiliza proativamente aos contribuintes e às empresas, antes da sua utilização no exercício das funções de autoridade, reservando estas apenas para a correção das situações de persistência de incumprimento.

A informação partilha-se e é inclusiva, a autoridade impõe-se. A informação previne e induz, a autoridade corrige e obriga. A informação e a partilha promovem a vontade, que é o instrumento fundamental do cumprimento voluntário. Ambas são complementares e não se excluem. Enriquecem-se mutuamente, porque a eficiência de uma contribui sempre para a eficiência da outra.

A AT está fortemente empenhada em prosseguir uma estratégia capaz de induzir os contribuintes a assumirem, eles próprios, condutas de cumprimento voluntário e de aceitar e aderir ao sistema fiscal.

Essa indução generalizada ao cumprimento voluntário pressupõe sempre o eficaz funcionamento dos sistemas de reação ao incumprimento, mas não deixa de ser também muito importante desenvolver soluções e estratégias de prevenção, de pedagogia e de colaboração com os contribuintes – despertar e desenvolver o dever da cidadania fiscal.

Todo este trabalho tem uma grande componente pedagógica, baseada na educação para a cidadania fiscal o que, julgamos nós, ajuda ao cumprimento, desperta consciências, promove uma relação de confiança colaborativa e transparente entre os contribuintes e a administração tributária capaz de, por si, ser também um fator de promoção do

cumprimento e de dissuasão de comportamentos contrários ao interesse do sistema, conduzindo necessariamente a uma maior equidade fiscal.

### **Historial**

Para que a sua ação seja entendida como fundamental na construção de uma sociedade mais justa, solidária e equilibrada, a educação para a cidadania fiscal é uma preocupação da Administração Tributária Portuguesa que, desde há anos, desenvolve ações nessa área, sendo, aliás, pioneira nesse campo, ao nível das administrações fiscais dos países da União Europeia (UE).

Em 2007, foi criado um grupo de trabalho de *Educação Fiscal*, para desenvolver conteúdos nesta área.

Nesse âmbito foi organizada uma exposição sobre *Educação e Cidadania Fiscal* que correu várias escolas do País e foram publicados dois livros de banda desenhada: *Os pesadelos fiscais de Porfírio Zap* e *Era uma vez no planeta do respeito por todos*.

Os livros pretendiam sensibilizar para a necessidade de todos contribuirmos, de acordo com os rendimentos reais de cada um, para o bem geral, alertando para os riscos individuais e os prejuízos coletivos da fuga aos impostos.

Pretendendo contribuir para incentivar a solidariedade cívica, de forma lúdica foi criado o *Tax Bem!* - o jogo da educação fiscal para idades superiores a 12 anos. O objetivo era o de percorrer 70 casas para alcançar a grande Árvore da Cidadania, para que de uma forma divertida as crianças passassem a conhecer os deveres fiscais e aprender a usufruir dos direitos enquanto cidadãos.

Foi também desenvolvida pelo Ministério das Finanças uma ampla campanha com as mensagens “**PEÇA A FATURA**, se faz favor. Faturar faz o país avançar. Se todos pagarem os impostos você paga menos. Obrigado, peça sempre!” e “Cada vez que pedir uma fatura está a contribuir para que os impostos sejam recolhidos, o que é fundamental para o melhor funcionamento do país. Lembre-se de pedir a fatura em todos os estabelecimentos comerciais e depois de qualquer serviço prestado. Com este simples gesto, está a contribuir para a construção de hospitais, escolas, estradas, mais segurança, cultura, assistência e, acima de tudo, para um Portugal mais sorridente.”

A campanha, além de cartazes e brochuras, incluía um vídeo designado “Obrigado”.

Mais recentemente, tendo-se detetado que muitos dos jovens estudantes tinham algumas dúvidas acerca do cumprimento das suas obrigações fiscais com a entrada no mercado de trabalho, integrado no projeto “AT em contacto nas Universidades”, passámos a desenvolver ações de sensibilização e de esclarecimento nas faculdades e escolas profissionais, sob o tema “Para novos começos, novos desafios”.

Apostámos, ainda, na presença da AT nas feiras de emprego para criar uma relação de confiança e de proximidade ao cidadão.

No Portal das Finanças, os jovens podem encontrar informação mais direcionada para as suas necessidades. Para isso, foi especificamente criado o folheto “O Jovem no Mercado de Trabalho”, com informação sobre o enquadramento fiscal dos rendimentos obtidos no âmbito de trabalho por contra própria, por contra de outrem ou se for trabalhar para o estrangeiro.

Outro segmento importante ao nível da informação fiscal são as ordens profissionais. Nessa ótica, e de forma a facilitar o cumprimento voluntário, apostou-se na publicação, no Portal das Finanças, de newsletter trimestral dirigida aos profissionais liberais, com informação relativa às suas obrigações fiscais assim como legislação relevante, dicas e novidades.

### **Educação para a Cidadania Fiscal – Divulgação**

No Plano Estratégico de Combate à Fraude e Evasão Fiscais e Aduaneiras – 2018-2020<sup>2</sup> constam também, algumas medidas a desenvolver na área da cidadania fiscal, designadamente:

- ✓ Promover a educação para a cidadania fiscal, através de sensibilização das crianças, jovens e jovens adultos da importância da educação fiscal;
- ✓ Promover medidas tendentes a sensibilizar os contribuintes em geral para o valor da cidadania fiscal, visando a perceção dos impostos como algo essencial e positivo para a sociedade.

A explicitação da importância do sistema fiscal no desenvolvimento do país e na promoção de uma sociedade mais justa é fundamental para se alcançar uma maior

---

<sup>2</sup> [Plano Estratégico de Combate à Fraude e Evasão Fiscais e Aduaneiras – 2018-2020](#)

participação no dever da cidadania, revelando-se como uma tarefa de crucial importância se desenvolvida junto das gerações mais novas.

É importante que cada cidadão tenha consciência do seu papel de cidadania neste combate e que entenda que, muitas vezes, sem tomar consciência, é o veículo facilitador da fraude e evasão quando, por exemplo, não exige **sempre** a emissão de fatura (com ou sem número de identificação fiscal) quando adquire um bem ou lhe é prestado um serviço.

Na verdade, ao não solicitar fatura e/ou não facultar o número de identificação fiscal, estamos a possibilitar que o valor do IVA pago e confiado ao operador económico possa não ser entregue nos cofres do Estado. Por outro lado, pode também não ser pago o imposto devido pelo lucro resultante da operação em causa.

Ou seja, ao não exercermos os nossos deveres de cidadania, podemos estar a permitir que outros enriqueçam beneficiando do dinheiro que cada cidadão confiou que deveria ter sido entregue nos cofres do Estado.

Por isso, a AT, na Direção de Serviços Direção de Serviços de Comunicação, Promoção e Apoio ao Cumprimento, mais concretamente na Divisão de Gestão da Comunicação e Promoção do Cumprimento Voluntário, tem vindo a desenvolver estratégias de cumprimento e educação fiscal alicerçadas na cooperação e no estabelecimento da confiança no relacionamento administração fiscal-contribuinte.

## 1 – Área da Cidadania Fiscal

*“A cidadania fiscal consubstancia-se no dever fundamental de pagar impostos, um dever que constitui o preço a pagar por termos uma comunidade organizada assente nas ideias de liberdade e solidariedade, mas que também nos interpela a compreender o papel do cidadão a desenvolver o espírito crítico e participativo para o acompanhamento da correta aplicação dos recursos públicos arrecadados. Para tal, para além da definição de uma estratégia de cumprimento fiscal voluntário, torna-se cada vez mais necessário apostar em políticas ativas de aprendizagem, educação e transmissão de conhecimento para que a cidadania fiscal faça parte do nosso quotidiano e do legado que possa ser deixado à nova geração.”<sup>3</sup>*

---

<sup>3</sup> [2º Congresso Luso-Brasileiro de Auditores Fiscais](#)



Assim, foi criada no Portal das Finanças uma nova área - “Cidadania Fiscal”<sup>4</sup> – para divulgar informações relacionadas com esta temática.

Atualmente, encontram-se disponíveis, apenas, os conteúdos mais recentes. Brevemente, vamos disponibilizar todo o acervo deste século.

## 2 – AT em Contacto – Universidades

A problemática da entrada no mercado de trabalho é uma nova e determinante etapa na vida de um recém-licenciado. Com efeito, a prática de uma atividade profissional traz consigo obrigações fiscais que são totalmente desconhecidas para muitos.

Por esse motivo, a AT tem desenvolvido várias ações de sensibilização nas universidades e escolas profissionais, onde de uma forma clara, prática e objetiva é explicado aos jovens tudo o que eles precisam de saber e onde lhes são esclarecidas todas as dúvidas acerca desta situação.

Estas ações têm tido grande aceitação por parte da comunidade estudantil e pelos professores. Existe uma unanimidade em dizer que a educação fiscal é uma componente importantíssima na vida prática de todos os cidadãos e que é importante alargar e adequar estas ações a outros níveis de ensino.

A AT, com estas ações, pretende criar uma relação de confiança e transparência, desenvolvida e alicerçada no diálogo, concretizada com a sua presença, visando a antecipação de dificuldades e apoiando os futuros profissionais.

Ao influenciar o seu comportamento, reduz as possibilidades de erro, fraude e incumprimento e *a posteriori* como é evidente, os custos de contexto para os cidadãos e para a própria administração.

A realização de ações de sensibilização para jovens e estudantes manifesta-se como uma formação da consciência cívica no domínio fiscal, resultando num grande impacto, não só no futuro, mas também no imediato, dado o papel que os jovens podem ter, desde logo, nas atividades em que participam, direta ou indiretamente, como contribuintes.

Neste sentido foram desenvolvidas as seguintes ações:

---

<sup>4</sup> [Cidadania Fiscal](#)

- ✓ Sensibilização nas Universidades e Escolas profissionais, sobre o tema -“Para novos começos, novos desafios! As finanças estão cá para te ajudar”
- ✓ Vou entrar no mercado de trabalho – Quais as minhas obrigações fiscais?

A AT tem marcado presença em vários eventos promovidos por instituições de ensino, realizando alguns *workshops* dinâmicos onde os alunos aprendem sobre as suas obrigações fiscais, em diferentes situações com as quais podem confrontar-se.

Vou trabalhar:

- ✓ Por conta de outrem;
- ✓ Por conta própria;
- ✓ Para o estrangeiro;
- ✓ Pratico um ato isolado.

São abordadas todas estas possibilidades e as obrigações inerentes a cada uma delas.

A presença da AT nestes eventos, bem como nas Feiras de Emprego, tem tido um impacto muito positivo junto dos estudantes que começam a encarar as novas responsabilidades com maior naturalidade. O *feedback*, duma maneira geral, tem sido muito positivo.

São sempre informados sobre todos os canais de contacto com a AT para que possam, a qualquer momento, solicitar mais informações.

### 3 – AT em Contacto - Folheto informativo “O jovem no mercado de trabalho”<sup>5</sup>

Ainda no âmbito da Educação Fiscal foi disponibilizado um folheto no Portal das Finanças – “O jovem no mercado de trabalho” – com informação pertinente e específica para os jovens cidadãos que estão a iniciar a sua vida profissional.

Este folheto é divulgado nas sessões de esclarecimento.

### 4 – AT em Contacto – Publicação de Newsletters<sup>6</sup>

Outra iniciativa que salientamos é a publicação de *newsletters* trimestrais dirigidas aos profissionais liberais, no Portal das Finanças, disponibilizando informação relativa quer as suas obrigações fiscais quer a legislação relevante bem como algumas dicas e novidades.

<sup>5</sup> [O Jovem no Mercado de Trabalho](#)

<sup>6</sup> [Newsletter “AT em Contacto”](#)

Em 2019, pretendemos alargar esta newsletter a todos os sujeitos passivos singulares, com uma nova dinâmica e novo visual.

## 5 - Sorteio “Fatura da Sorte” – Programa transmitido na TV

O sorteio “Fatura da Sorte” tem por finalidade valorizar e premiar a cidadania fiscal dos contribuintes no combate à economia paralela, na prevenção da evasão fiscal e evitando a distorção da concorrência, de forma a prosseguir um sistema fiscal mais equitativo.

Semanalmente, nas tardes de quinta-feira, é transmitido na televisão pública – RTP1.

Neste programa, para além da divulgação do cupão premiado, com origem numa ou mais faturas, assim como o distrito e concelho do premiado, são divulgadas informações sobre as diferentes temáticas fiscais e aduaneiras relativas às obrigações fiscais que estão a decorrer, assim como novidades ou notícias de interesse dos contribuintes.

De igual modo, as/os jornalistas da RTP referem sempre o dever de cidadania fiscal, apelando aos espectadores que exijam sempre fatura com o respetivo número de identificação fiscal.

É um momento importante de comunicação e marketing fiscal para a AT, todas as semanas.







## 6 – Portal TAXEDU


Por iniciativa da Comissão, promoção do Parlamento Europeu e com a colaboração das Autoridades Fiscais Nacionais dos Estados Membros, foi criado o Portal da TAXEDU. Esta plataforma *online* disponibiliza conteúdos dirigidos a três grupos com conteúdos direcionados a cada faixa etária: 9 a 12 anos - Sou uma criança; 13 a 17 anos - Sou um adolescente e 18 a 25 anos - Sou um jovem adulto.


Paralelamente, tem conteúdos de trabalho para os professores que desejem apresentar estes conceitos devidamente adaptados nas suas aulas.


Este Portal está disponível nas 22 línguas oficiais da UE e poderá ser consultado através do Portal das Finanças ou diretamente em [https://europa.eu/taxedu/home\\_pt-pt](https://europa.eu/taxedu/home_pt-pt).


Para melhor compreensão do conceito de Cidadania Fiscal, encontram-se disponíveis para os jovens dos 9 aos 12 anos várias microaprendizagens, cada uma com finalidade do conteúdo, objetivos, materiais para aulas, vocabulário associado e temáticas relacionadas por área. Os minivídeos pretendem ensinar conceitos básicos na área da literacia fiscal e têm como elemento comum o “2QT” que é um ser animado que vem à terra e desenha sapatos aeroespaciais e quer vir produzi-los na União Europeia.


	O que são os impostos?
	Como surgiram os impostos?
	Quem paga impostos hoje em dia?
	Quem coleta dos impostos e porquê?
	Benefício dos impostos? Como?
	O que acontece se não pagares os teus impostos?

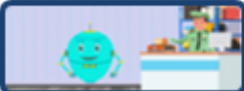
 Que tipos de impostos existem?

 As empresas pagam impostos?


 O que é o rendimento e como é tributado?


 Os impostos podem ajudar a proteger o ambiente?


 Imposto sobre o valor acrescentado – IVA


 O que são direitos aduaneiros?

Para os adolescentes dos 13 aos 17 anos, encontram-se disponíveis alguns *e-learning*s com conteúdos, objetivos, materiais para aulas, vocabulário associado e temáticas relacionadas por área.

 **Impostos: O que ganho com isso?**

 **Calma! Todos pagamos impostos.**

 **Cuidado com a face oculta**

 **Um Cidadão Correto é um Contribuinte Correto**

Para os jovens adultos, podemos encontrar um pequeno curso – MOOC, que inclui informações relevantes para esta fase específica da vida - a transição para a idade adulta.

Para todos os níveis citados, o Portal TAXEDU contém um jogo TAXLANDIA onde cada jogador é o primeiro ministro de um país.

## 7 – Protocolos

A longo dos anos, a AT tem vindo a celebrar protocolos de cooperação com algumas entidades. Destaca-se um, em especial, de cooperação num Projeto de Investigação Educação e Cidadania Fiscal.

Este projeto tem em vista promover a educação para a cidadania fiscal, através da sensibilização das crianças, jovens adultos e adultos da importância da educação fiscal e, ainda, promover medidas tendentes a sensibilizar os contribuintes em geral para o valor da cidadania fiscal, visando a perceção dos impostos como algo essencial e positivo para a sociedade.

Nesta senda, a AT, participou em dois congressos, que decorreram em Luanda, Angola e na Cidade de Mindelo, Cabo Verde, respetivamente, IV e V Congressos Internacionais sobre Cidadania e Educação Fiscal na Lusofonia.

A AT tem vindo, ainda, a desenvolver trabalhos no sentido de celebrar protocolos com outras entidades, por forma a divulgar a conceito de Cidadania Fiscal.

Por exemplo, está para breve a conclusão do contrato de cooperação entre a AT e a Direção Geral de Educação para que a componente curricular Cidadania e Desenvolvimento, no âmbito da Estratégia Nacional de Educação para a Cidadania, que faz parte do currículo dos ensinos básico e secundário, no domínio as Instituições e Participação Democrática, faculte aprendizagens essenciais em educação fiscal à saída dos alunos da escolaridade obrigatória.

Está, também, prevista a celebração de idêntico contrato com a Direção Geral do Ensino Superior.

## Futuro

---

Dado que a luta contra a fraude e evasão fiscal e aduaneira é uma prioridade das administrações fiscais, sendo sustentada pelas políticas fiscais dos Governos, não só por razões económicas, mas também por razões éticas, o Plano Estratégico de Combate à Fraude e Evasão Fiscal e Aduaneira, considera importante o papel da cidadania, pretendendo consciencializar cada cidadão neste combate.

No triénio<sup>7</sup> 2018-2020, este Plano Estratégico contempla num dos seus objetivos estratégico, a simplificação e promoção do cumprimento voluntário das obrigações fiscais e aduaneiras.

Assim, está previsto o Governo promover a educação para a cidadania fiscal, através da sensibilização das crianças, jovens e jovens adultos para a importância dos seus direitos de cidadania neste âmbito.

Considera-se que um sistema fiscal mais justo, equilibrado e eficiente, assim como uma maior consciencialização dos cidadãos relativamente aos seus deveres de cidadania, pode ajustar comportamentos para uma maior predisposição para o cumprimento voluntário e atempado das obrigações fiscais e de pagamento.

Neste sentido a AT, no âmbito do relacionamento com o contribuinte pretende cumprir dois dos objetivos do Plano Estratégico 2018-2020:

- ✓ Promover a educação para a cidadania fiscal, através da sensibilização das crianças, jovens e jovens adultos da importância da educação fiscal; e
- ✓ Promover medidas tendentes a sensibilizar os contribuintes em geral para o valor da cidadania fiscal, visando a perceção dos impostos como algo essencial e positivo para a sociedade.

Considerando o explanado, a AT estabeleceu um quadro de ação para a promoção do Portal *TAXEDU*. Como objetivo, pretende-se construir uma rede de entidades públicas/privadas promotoras da educação fiscal digital junto das crianças/jovens e que de uma

---

<sup>7</sup> [Plano Estratégico de Combate à Fraude e Evasão Fiscais e Aduaneiras – 2018-2020](#)

forma didática e inspiradora, ensinem a importância da cidadania fiscal como forma de construção de um sistema fiscal mais justo.

No Portal das Finanças encontra-se criado um separador dedicado à Cidadania Fiscal, onde se encontram disponibilizados conteúdos exclusivamente dedicados à educação, tendo em vista sensibilizar as gerações mais novas a perceberem os impostos como algo essencial e positivo para a sociedade.

Para além do TAXEDU, a AT pretende alargar as atuais ações de sensibilização e informação a outros organismos e entidades ligadas à educação.

No domínio da educação, estão delineadas novas iniciativas para promoção da Cidadania Fiscal junto de Faculdades e Escolas Profissionais já envolvidas no projeto “*AT em Contacto*”.

Nos vários escalões etários, os estudantes são o público-chave das ações da “Educação para a Cidadania Fiscal”. Assim, a AT pretende fazer um trabalho de base com os Agrupamentos de Escolas que, na prática, são os interlocutores mais próximos dos alunos.

Através da celebração de protocolos de cooperação com vários agrupamentos, para além da divulgação do Portal TAXEDU, a AT poderá dar o seu contributo na disponibilização de outros conteúdos, na realização de sessões de informação e na realização de trabalhos no âmbito da fiscalidade.

## **Conclusões**

---

Ao longo dos anos a Autoridade Tributária e Aduaneira (AT) tem feito um enorme esforço para melhorar o serviço que presta ao cidadão, procurando simplificar os seus procedimentos e desenvolver uma postura de *compliance*.

Temos tido em conta, naturalmente, as novas tecnologias de informação e comunicação, mas, também, os diferentes públicos, numa política de aproximação ao cidadão atendendo à geografia do País e ao nível de literacia.



A AT está permanentemente empenhada na construção e manutenção de uma administração fiscal e aduaneira moderna e capaz de dar resposta às questões dos tempos atuais, designadamente na missão cada vez mais efetiva de apoio e promoção do cumprimento voluntário, junto dos cidadãos contribuintes. Prova disso é o envio massivo de mensagens de correio eletrónico e sms a alertar os contribuintes, que a autorizam a fazê-lo, para o cumprimento voluntário das suas obrigações declarativas e de pagamento.

Temos desenvolvido esforços para pré-preencher as declarações. As declarações de IRS são entregues apenas através da *internet*, mas grande parte são declarações automáticas (inteiramente preenchidas). Incrementámos alertas no Portal das Finanças para que, antes da submissão das declarações, sejam corrigidos erros evitando, assim, deslocações aos serviços e perda de tempo.

Desenvolvemos, também, alertas – pré-divergências, no Portal das Finanças, para que os contribuintes evitem o incumprimento e o pagamento de juros compensatórios e coimas.

Os contribuintes podem, agora, aderir ao débito direto, para muitas situações (IRS, IMI, IUC, IRC, pagamentos por conta e pagamentos em prestações) podendo, assim, evitar o incumprimento das respetivas obrigações e o pagamento de juros de mora e coimas.

Divulgamos mensalmente vídeos no YouTube para apoiar os contribuintes no cumprimento das suas obrigações e utilizamos o Sistema de Informação para a Gestão do Atendimento (SIGA), instalado em 168 Serviços de Finanças e 7 Alfândegas, para o mesmo efeito.

No ano passado, enviámos senhas de acesso ao Portal das Finanças para que os contribuintes que não as possuíam pudessem cumprir a obrigação de entrega da declaração de IRS, obrigatoriamente entregue pela *internet*.

Facultamos atendimento digital assistido nos nossos serviços e contamos com a cooperação das juntas de freguesia aderentes, lojas e espaços cidadão, para promover a literacia digital dos cidadãos e o acesso gratuito a serviços (mais de meio milhar) que são pagos quando solicitados no atendimento presencial.

Os contribuintes emitem faturas/recibos verdes eletrónicos e recibos de renda eletrónicos no Portal das Finanças.

Disponibilizamos no Portal das Finanças várias dezenas de folhetos eletrónicos interativos com informação sobre as matérias mais questionadas nos canais de atendimento e, quando se justifica, distribuimos cartazes, guias e brochuras em papel.

No Portal das Finanças disponibilizamos respostas a perguntas frequentes, manuais, modelos e formulários e respetivas instruções, o calendário fiscal anual (obrigações declarativas e de pagamento), códigos tributários e aduaneiros em 3 formatos (*html*, *pdf* e *e-book*), informações vinculativas, ofícios-circulados, legislação diversa e convenções para evitar a dupla tributação.

Divulgamos frequentemente informação no Twitter e disponibilizamos informação diversa em inglês (*Portuguese Tax System*).

No nosso Centro de Atendimento Telefónico – 217 206 707, com autenticação segura, proporcionamos atendimento com garantia de identidade dos interlocutores e salvaguarda do dever de sigilo, evitando assim a deslocação dos contribuintes e operadores económicos aos serviços da AT (atendimento presencial). Atendemos, também, cidadãos surdos e, na atividade telefónica de *outbound*, contactamos contribuintes com início de atividade na categoria B apoiando-os no que se mostre necessário.

Possibilitamos, também, a recuperação de senha de acesso ao Portal das Finanças, através do telemóvel, a contribuintes que tenham os seus contactos fiabilizados (cerca de 2 milhões de telemóveis e mais de 2,7 milhões de endereços de correio eletrónico).

Disponibilizamos também no Portal das Finanças o serviço e-balcão, e-mail integrado com ferramenta CRM. Grande parte das notificações são eletrónicas (por força de obrigação legal ou por adesão).

Temos investido, também, em aplicações para dispositivos móveis (*smartphones*), versões para IOS (*iphone* e *ipad*) e *Android* (e.g. Sorteio Fatura da Sorte, Pagamentos, IRS Automático).

Procuramos, também, a interoperabilidade com outros serviços da Administração Pública para que os contribuintes não sejam obrigados a entregar documentos que podem ser disponibilizados *online* (e.g. com o Ministério da Saúde, na isenção das taxas moderadoras, com as Câmaras Municipais, no envio de plantas de arquitetura, com o Instituto dos Registos e do Notariado, no domicílio fiscal do cartão de cidadão e da propriedade dos veículos, e com a Guarda Nacional Republicana, no controlo dos bens em circulação).

A aposta forte na diminuição dos custos de contexto estende-se, por exemplo, à dispensa de entrega de declarações de IRS e à dispensa de emissão do recibo de renda eletrónico nos casos de proprietários com mais de 65 anos ou com rendas mensais diminutas.

Conhecedora de que o mundo atual está em permanente evolução e que a informação é a chave mestra duma sociedade desenvolvida a AT, utilizando as tecnologias de informação e comunicação, desenvolve serviços centrados no cidadão e nas suas necessidades, tornando o sistema menos burocrático, mais flexível e transparente.

Na sua atuação, a AT dirige-se a determinados públicos-alvo, procura adequar as mensagens aos diferentes contextos culturais porque tem interiorizado que a mudança não se centra apenas nos processos mas também, e sobretudo, na mudança de hábitos/costumes, em suma, do comportamento dos contribuintes.

Por último, convirá realçar que a AT, através de um exercício de *benchmarking* permanente, e através de parcerias com outros países e organismos internacionais, procura desenvolver um padrão de desempenho ao nível das melhores administrações fiscais e aduaneiras internacionais, designadamente nesta área da cidadania fiscal.

## **Bibliografia**

---

ASSEMBLEIA da República – [Relatório de Atividades Desenvolvidas de Combate à Fraude e Evasão Fiscais e Aduaneiras de 2015 \(jun. 2016\)](#)

ASSEMBLEIA da República – [Relatório de Atividades Desenvolvidas de Combate à Fraude e Evasão Fiscais e Aduaneiras de 2016 \(jun. 2017\)](#)

ASSEMBLEIA da República – [Relatório de Atividades Desenvolvidas de Combate à Fraude e Evasão Fiscais e Aduaneiras de 2017 \(jun. 2018\)](#)

AUTORIDADE Tributária e Aduaneira – [A AT em Contato – Newsletter #5 – julho/setembro 2014](#)

AUTORIDADE Tributária e Aduaneira – [A AT em Contato – Newsletter #6 – outubro/dezembro 2014](#)

AUTORIDADE Tributária e Aduaneira – [A AT em Contato – Newsletter #7 – janeiro/março 2015](#)

AUTORIDADE Tributária e Aduaneira – [A AT em Contato – Newsletter #10 – outubro/dezembro 2015](#)

AUTORIDADE Tributária e Aduaneira – [A AT em Contato – Newsletter #15 – julho/setembro 2017](#)

AUTORIDADE Tributária e Aduaneira – [A AT em Contato – Newsletter #16 – abril/junho 2017](#)

AUTORIDADE Tributária e Aduaneira – [A AT em Contato – Newsletter #17 – julho/setembro 2017](#)

AUTORIDADE Tributária e Aduaneira – [A AT em Contato – Newsletter #18 – outubro/dezembro 2017](#)

AUTORIDADE Tributária e Aduaneira – [A AT em Contato – Newsletter #19 – janeiro/março 2018](#)

AUTORIDADE Tributária e Aduaneira – [A AT em Contato – Newsletter #20 - abril/junho 2018](#)

AUTORIDADE Tributária e Aduaneira – [A AT em Contato – Newsletter #22 – outubro /dezembro 2018](#)

AUTORIDADE Tributária e Aduaneira – [Cidadania Fiscal](#)

AUTORIDADE Tributária e Aduaneira – [Fatura da Sorte](#)

AUTORIDADE Tributária e Aduaneira – [Plano de Atividades da AT - 2015 \(set. 2015\).](#)

AUTORIDADE Tributária e Aduaneira – [Plano de Atividades da AT - 2016 \(mai. 2016\)](#)

AUTORIDADE Tributária e Aduaneira – [Plano de Atividades da AT - 2017 \(mar. 2017\)](#)

AUTORIDADE Tributária e Aduaneira – [Plano de Atividades da AT - 2018 \(jul. 2018\)](#)

AUTORIDADE Tributária e Aduaneira – [Relatório de Atividades da AT 2015 \(abr. 2016\)](#)

AUTORIDADE Tributária e Aduaneira – [Relatório de Atividades da AT 2016 \(abr. 2017\)](#)

AUTORIDADE Tributária e Aduaneira – [Relatório de Atividades da AT 2017 \(Mai. 2018\)](#)

AUTORIDADE Tributária e Aduaneira – [Plano Estratégico da AT 2015 - 2019 \(jan. 2015\)](#)

MINISTÉRIO das Finanças – [Plano Estratégico de Combate à Fraude e Evasão Fiscal e Aduaneira 2015-2017 \(jan. 2015\)](#)

MINISTÉRIO das Finanças – [Plano Estratégico de Combate à Fraude e Evasão Fiscal e Aduaneira 2018-2020](#)

## Legislação

---

DECRETO-LEI n.º 117/2011, de 15/12. Lei Orgânica do Ministério das Finanças.

DECRETO-LEI n.º 118/2011, de 15/12. Aprova a orgânica da Autoridade Tributária e Aduaneira.

PORTARIA n.º 320-A/2011, de 30/12. Estabelece a estrutura nuclear da Autoridade Tributária e Aduaneira e as competências das respetivas unidades orgânicas e fixa o limite máximo de unidades orgânicas flexíveis.

PORTARIA n.º 155/2018, de 29/05. Altera a Portaria n.º 320-A/2011, de 30/12 que estabelece a estrutura nuclear da Autoridade Tributária e Aduaneira e as competências das respetivas unidades orgânicas e fixa o limite máximo de unidades orgânicas flexíveis.

DESPACHO n.º 5932/2018, de 01/06. Alteração das unidades orgânicas flexíveis da Autoridade Tributária e Aduaneira.