

## E-BALCÃO

ESCLARECER DÚVIDAS E SOLUCIONAR  
QUESTÕES ATRAVÉS DO  
PORTAL DAS FINANÇAS



## Necessita de apresentar e resolver algum assunto ou questão relacionada com a Autoridade Tributária e Aduaneira – AT ?

Aceda ao serviço de atendimento eletrónico e-balcão através do Portal das Finanças. [Aceda aqui](#)

Através do serviço e-balcão analisamos as suas questões procurando esclarecer as suas dúvidas de forma mais rápida e segura, sem deslocações.

Este serviço permite apresentar todas as suas questões a qualquer Serviço da AT, incluindo aquelas que só eram apreciadas e respondidas no atendimento presencial, pelos vários Serviços de Finanças e pelas Alfândegas.

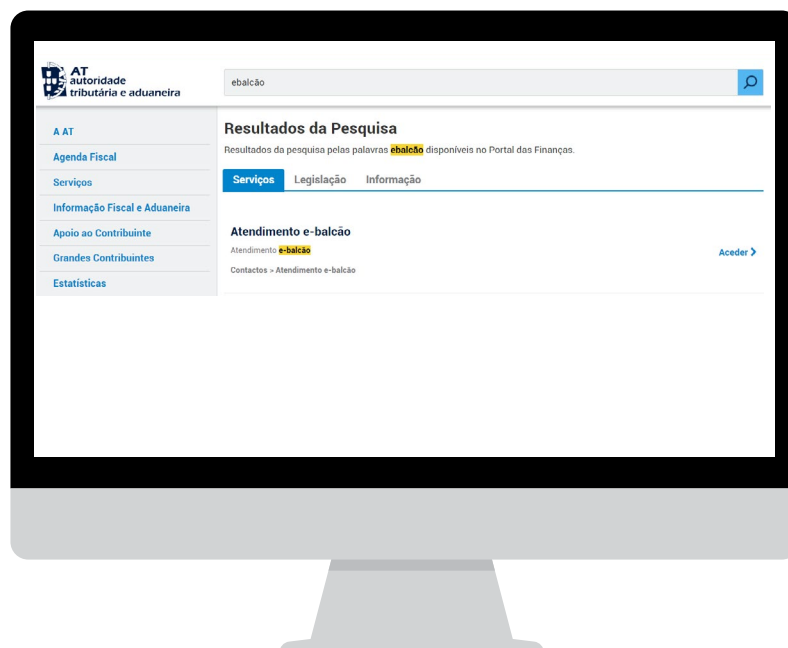
Antes de colocar as suas questões no serviço e-balcão, verifique se tem as respostas que procura, nas Questões Frequentes. [Aceda aqui](#).

Os não residentes também podem registar as suas questões no serviço e-balcão através do Portal das Finanças. [Aceda aqui](#).

2 | 6

### 1. COMO REGISTAR UMA QUESTÃO

Através do [Portal das Finanças](#), inserir na caixa de pesquisa a expressão **e-balcão**. Nos resultados da pesquisa, clique em [Aceder](#) no Atendimento e-balcão.



## EM ALTERNATIVA,

Na página inicial, margem inferior do lado direito, do Portal das Finanças, clique em [Contactos](#) e em seguida Atendimento e-balcão e [Aceder](#).

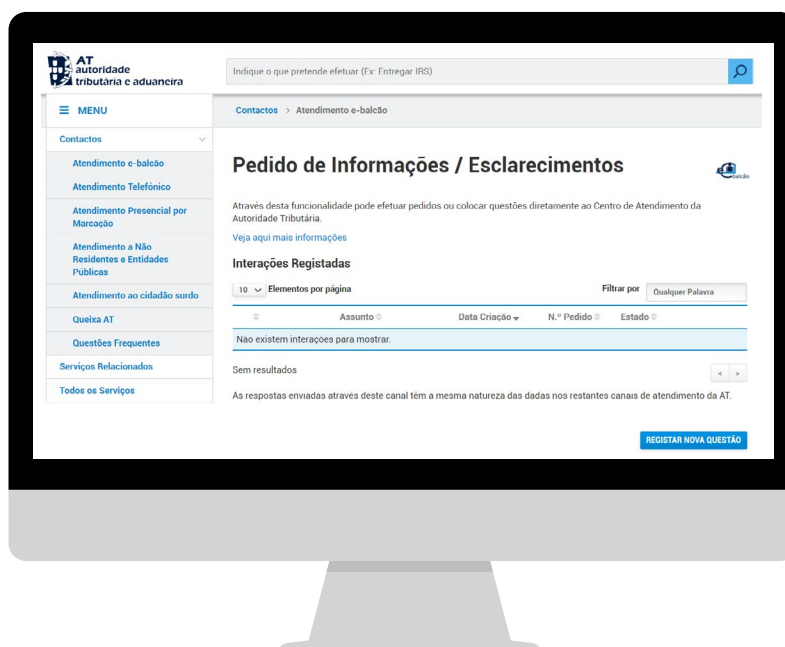


3 | 6

Em ambas as opções irá visualizar a página de AUTENTICAÇÃO. Pode autenticar-se inserindo o N.º de Contribuinte e Senha de acesso.

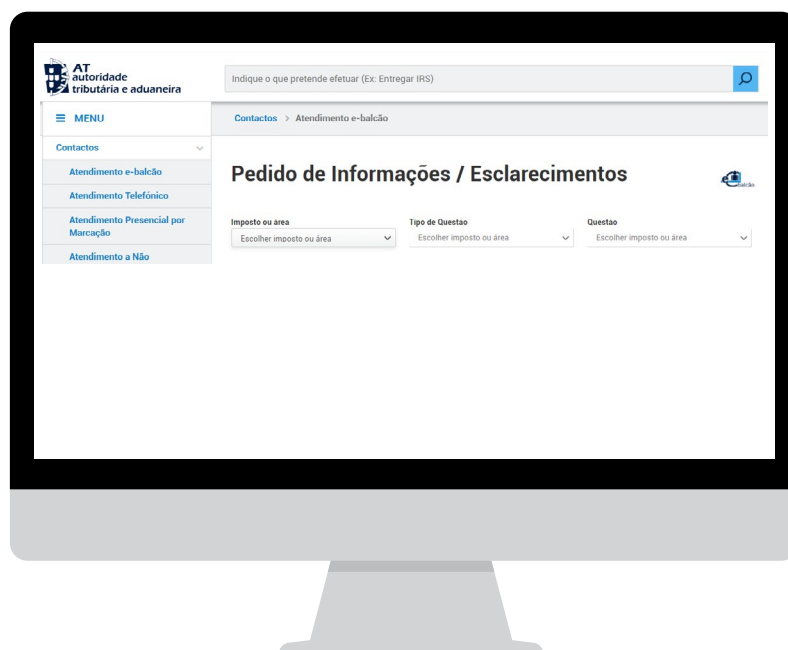
Pode ainda autenticar-se com o seu Cartão de Cidadão ou com a sua Chave Móvel Digital.

Clique [REGISTRAR NOVA QUESTÃO](#).



**Nota:** Esta autenticação garante o sigilo e confidencialidade das respostas da AT.

Escolha da lista disponível primeiro o **Imposto ou área**, seguido do **Tipo de Questão**, e por último a **Questão**.



4 | 6

**Nota:** Se necessitar de resolver questões distintas deverá registar tantas novas questões quantos os assuntos a tratar.

Preencha o **Assunto** e a **Mensagem** que deseja enviar. Pode ainda anexar ficheiros aos pedidos de informação, sempre que necessário.

- **Assunto** – Deverá indicar a questão que pretende ver esclarecida. (Este campo é de preenchimento obrigatório.)
- **Mensagem**- Complemente o seu assunto com informação útil à análise da sua questão por parte da AT. (Este campo é de preenchimento obrigatório.)
- **Selecione o ficheiro a enviar** – Se for o caso, junte ao seu pedido de informação um ou mais ficheiros.

**Nota:** O tamanho máximo permitido é de 5 MB. Se houver vários documentos para juntar, poderão ser compactados num único ficheiro. No nome do ficheiro só deverão ser utilizados caracteres alfanuméricos e os símbolos ponto (.), hífen (-) ou sublinhado (\_) e não devem ser utilizados caracteres acentuados ou cedilhas. Apenas são permitidos os seguintes tipos de ficheiro: doc, docx, odt, txt, pdf, xls,xlsx, csv, ods, gif, png, jpg, jpeg, zip, xml.

Confirme os dados respeitantes à sua questão e-balcão e selecione **REGISTAR QUESTÃO**.

Após receber a mensagem **Pedido registado com sucesso** poderá verificar na sua lista de **Interações Registadas**, este pedido.



**Nota:** Logo que apresente o pedido no Portal das Finanças, o sistema de gestão do serviço e-balcão, que funciona numa lógica de balcão único eletrónico de âmbito nacional procede de seguida à sua distribuição para o Serviço competente, ou vários Serviços intervenientes, que efetua(m) uma análise, e emite(m) a resposta.

As respostas às suas questões serão igualmente disponibilizadas no e-balcão, onde também poderá consultar todos os seus pedidos de informação, colocados por esta via, e todas as respostas prestadas pela AT.

## 2. CONSULTAR ESTADO OU CANCELAR PEDIDO

Aceda ao serviço e-balcão, autentique-se com o seu N.º de Contribuinte e Senha de acesso ou ainda com seu Cartão de Cidadão ou com a sua Chave Móvel Digital. Encontrará uma lista com todos os pedidos.

Clique em **VER PEDIDO**, para obter informação sobre as interações com a AT.



**Nota:** Se o pedido estiver na fase **CONCLUÍDA**, em determinadas condições é possível **REABRIR** o mesmo.

Se o pedido estiver na fase de **REGISTADA** e não desejar mantê-lo, pode **CANCELAR INTERAÇÃO**.

Caso o seu pedido configure uma queixa e não se encontre na listagem, consulte [aqui](#) a sua queixa.

5 | 6

## 3. MENSAGEM DE ALERTA SOBRE A SITUAÇÃO DO PEDIDO

Após ser prestada uma resposta, é enviada uma mensagem de alerta sobre a situação do pedido:

- Pedido resolvido/fechado;
- Pedido de Informação (adicional).

A mensagem é enviada para o endereço eletrónico que se encontra registado no Portal das Finanças, para todos os contribuintes que têm ativa a opção "desejo receber emails".

Para confirmar os dados de contacto e a opção de receção de emails [clique aqui](#).

### PEDIDO RESOLVIDO/FECHADO

Mensagem de alerta, enviada para o endereço eletrónico, sobre o pedido de informação registado no serviço e-balcão, de que o mesmo já se encontra resolvido.

## PEDIDO DE INFORMAÇÃO (ADICIONAL)

Mensagem de alerta, enviada para o endereço eletrónico, sobre o pedido de informação registado no serviço e-balcão, de que é necessária a prestação de esclarecimentos adicionais, através de resposta, no Portal das Finanças - e-balcão, onde foi efetuado o pedido.



### OUTRAS INFORMAÇÕES

Consulte no [Portal das Finanças \(https://www.portaldasfinancas.gov.pt/\)](https://www.portaldasfinancas.gov.pt/):

- A [Agenda fiscal](#);
- Os [folhetos informativos](#);
- As [Questões Frequentes \(FAQ\)](#);
- A página [Tax System in Portugal](#).

### CONTACTE

- O serviço de atendimento eletrónico [e-balcão](#) no Portal das Finanças;
- O [Centro de Atendimento Telefónico \(CAT\)](#) através do n.º (+351) 217 206 707, todos os dias úteis das 9:00 h às 19:00 h;
- Um [Serviço de Finanças](#) (pode agendar [atendimento por marcação](#)).