

Direcção dos Serviços de Finanças
Serviços da Carta de Qualidade e Indicadores de Qualidade

Referência	Tipo de serviço	Indicadores de qualidade do serviço	2014 Taxa de cumprimento previsto	
Serviços prestados a nível externo				
1	Contribuição industrial	Registo de cessação de actividade	1 dia	98%
		Registo de inscrição de actividade	4 dias	98%
		Outras certidões	8 dias	98%
		Pedido de certidão dívida	10 dias	98%
2	Imposto profissional	Certidão de rendimentos (Geral)	5 dias	95%
		Certidão de rendimentos (Outros)	10 dias	96%
3	Contribuição predial	Certidão (Geral)	5 dias	98%
		Certidão (Outras)	10 dias	95%
		Pedido de certidão (M/11)	1 dia	100%
		Pedido de certidão (M/11) via e-mail	2 dias	100%
		Pedido de isenção	30 dias	100%
4	Imposto complementar de rendimentos	Pedido de avaliação extraordinária	60 dias	95%
		Pedido de certidão	10 dias	95%
		Cessação de actividade - Emissão da notificação de fixação de rendimentos M/5	30 dias	95%
		Pedido de certidão de rendimento e imposto liquidado	7 dias	97%
5	Imposto de selo por transmissão de bens	Pedido de certidão	4 dias	98%
		Avaliação	90 dias	98%
		Declaração de isenção de imposto	4 dias	98%
		Declaração para liquidação do imposto do selo (M/1)	1 dia	98%
		Declaração para liquidação do imposto do selo (M/1) via e-mail	2 dias	98%
6	Imposto sobre veículos motorizados	Imposto sobre Veículos Motorizados - Pedido de certidão	5 dias	95%
		Pedido de isenção	7 dias	93%
		Pedido de transmissão de veiculo isento a terceiro, sem alteração da finalidade da concessão da isenção	12 dias	90%
7	Imposto de turismo	Imposto de Turismo - Pedido de certidão	5 dias	95%
8	Informações fiscais	Voice on demand - Resposta à mensagem registada na máquina	3 horas	100%
9	Registo do serviço de declarações electrónicas da Direcção dos Serviços de Finanças	Declarações electrónicas da Direcção dos Serviços de Finanças - Requerimento do utilizador	1 dia	100%
10	Concurso público	Concurso público - Prestação da caução provisória por "depósito em dinheiro"	2 dias	90%
		Concurso público - Extinção da caução definitiva prestada por "depósito em dinheiro"	10 dias	90%
		Concurso público - Extinção da caução definitiva prestada por "garantia bancária"	8 dias	90%
11	Prémio de terrenos	Certidão de pagamento de prémio de concessão de terrenos	10 dias	85%
		Emissão de guia de pagamento de concessões de terreno	3 dias	97%
12	Impostos de exclusivos	Emissão de guia de pagamento das receitas de concessões de exclusivos	5 dias	90%
13	Caução de contrato de concessão de terreno	Cauções de arrendamento de terreno	15 dias	100%
14	Celebração de contratos com as entidades públicas	Certidão de escritura (Caso geral)	3 dias	90%
		Certidão de escritura (Caso especial)	15 dias	100%
Serviços prestados a nível interno				
15	Alienação de moradias	Alienação de fogos em regime de propriedade resolúvel - Emissão de declaração referente à liquidação da totalidade das prestações (liquidação de acordo com o calendário)	10 dias	90%
		Alienação de fogos em regime de propriedade resolúvel - Emissão de declaração referente à liquidação da totalidade das prestações (liquidação por antecipação)	10 dias	90%
		Alienação de fogos em regime de propriedade resolúvel - Emissão de declaração para levantamento de depósito (liquidação de acordo com o calendário)	10 dias	90%
		Alienação de fogos em regime de propriedade resolúvel - Emissão de declaração para levantamento de depósito (liquidação por antecipação)	10 dias	90%
16	Pedido de arrendamento / cedência de moradias do Governo ou de lugares de estacionamento	Pedido de transferência de moradia	18 dias	90%
		Pedido de pagamento de R.P.U. em antecipação	15 dias	85%
		Pedido de atribuição de parque de estacionamento	20 dias	85%
17	Pedido de alojamento hoteleiro para os trabalhadores da administração pública recrutados no exterior	Pedido de alojamento hoteleiro	6 dias	94%
18	Pedido de reparação / renovação de moradias do Governo	Reparação de moradia para habitação (Obras simples)	6 dias	93%
		Reparação de moradia para habitação (Obras pequenas)	22 dias	94%
		Reparação de moradia para habitação (Obras médias)	38 dias	94%
		Reparação de moradia para habitação (Obras grandes)	90 dias	94%
		Recuperação de moradia para habitação	50 dias	90%
		Pedido de concordância de execução de obras nos imóveis da RAEM	30 dias	85%
19	Certidão / declaração de desconto de aposentação	Pedido de reparação na parte comum dos edifícios	15 dias	85%
		Certidão / declaração de descontos para aposentação	20 dias	85%
Serviços administrativos internos				
20	Administração de edifícios públicos	Comunicação da cessação de funções	4 dias	96%
21	Administração e finanças	Pedido de subsídio de casamento ou nascimento	18 dias	85%