



財 政 局

Direcção dos Serviços de Finanças



Situação do Cumprimento da Carta de Qualidade de 2013

Tipo de serviço		Prazo de Execução (Dias úteis)	Taxa de cumprimento previsto	Número de Casos	Taxa de cumprimento efectivo
Contribuição Industrial	Registo de cessação de actividade	1 dia	98%	4,310	100%
	Registo de inscrição de actividade	4 dias	98%	10,571	100%
	Outras certidões	8 dias	98%	1,986	99.9%
	Pedido de certidão dívida	10 dias	98%	9,434	100%
Imposto Profissional	Certidão de rendimentos (Geral)	5 dias	95%	4,544	98.9%
	Certidão de rendimentos (Outros)	10 dias	96%	4,685	98.4%
Contribuição Predial	Certidão (Geral)	5 dias	98%	474	99.8%
	Certidão (Outras)	10 dias	95%	328	100%
	Pedido de certidão (M/11)	1 dia	100%	10,820	100%
	Pedido de certidão (M/11) via e-mail	2 dias	100%	17,984	100%
	Pedido de isenção	30 dias	100%	2	100%
	Pedido de avaliação extraordinária	60 dias	95%	5	100%
Imposto Complementar de Rendimentos	Pedido de certidão	10 dias	95%	162	98.8%
	Cessação de actividade - emissão de notificação de fixação de rendimento M/5	30 dias	95%	112	98.2%
	Pedido de certidão de rendimento e imposto liquidado	7 dias	97%	51	100%
Imposto de Selo por Transmissão de Bens	Pedido de certidão	4 dias	98%	306	99.7%
	Avaliação	90 dias	98%	9,260	100%
	Declaração de isenção de imposto	4 dias	98%	7,872	100%
	Declaração para liquidação do imposto do selo (M/1)	1 dia	98%	20,930	100%
	Declaração para liquidação do imposto do selo (M/1) via e-mail	2 dias	98%	1,100	99.9%
	Imposto sobre Veículos Motorizados	Imposto sobre Veículos Motorizados - Pedido de certidão	5 dias	95%	25
Pedido de isenção		7 dias	93%	741	98.7%
Pedido de transmissão de veículo isento a terceiro, sem alteração da finalidade da concessão da isenção		12 dias	90%	58	100%
Imposto de Turismo	Imposto de Turismo - Pedido de certidão	5 dias	95%	0	-
Informações Fiscais	Voice on demand - resposta à mensagem registada na máquina	3 horas	100%	10,111	99.8% *
Registo do Serviço Electrónico de Declaração da Direcção dos Serviços de Finanças	Declarações Electrónicas da Direcção dos Serviços de Finanças - Requerimento do Utilizador	1 dia	100%	473	100%
Concurso público	Concurso público - Prestação da caução provisória por "depósito em dinheiro"	2 dias	90%	112	100%
	Concurso público - Extinção da caução definitiva prestada por "depósito em dinheiro"	10 dias	90%	72	100%

Tipo de serviço		Prazo de Execução (Dias úteis)	Taxa de cumprimento previsto	Número de Casos	Taxa de cumprimento efectivo
	Concurso público - Extinção da caução definitiva prestada por "garantia bancária"	8 dias	90%	4	100%
Prémio de terrenos	Certidão de pagamento de prémio de concessão de terrenos	10 dias	85%	8	100%
	Emissão de guia de pagamento de prémio de concessões de Terreno	3 dias	97%	68	100%
Impostos de exclusivos	Emissão de guia de pagamento das receitas de concessões de exclusivos	5 dias	90%	486	100%
Caução de contrato de concessão de terreno	Cauções de arrendamento de terreno	15 dias	100%	15	100%
Celebração de contratos com as entidades públicas	Certidão de escritura (Caso geral)	3 dias	90%	927	100%
	Certidão de escritura (Caso especial)	15 dias	90%	1	100%
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%	0	-
	Alienação de fogos em regime de propriedade resolúvel - Emissão de declaração referente à liquidação da totalidade das prestações (liquidação por antecipação)	10 dias	90%	2	100%
	Alienação de fogos em regime de propriedade resolúvel - Emissão de declaração para levantamento de depósito (liquidação de acordo com o calendário)	10 dias	90%	0	-
	Alienação de fogos em regime de propriedade resolúvel - Emissão de declaração para levantamento de depósito (liquidação por antecipação)	10 dias	90%	2	100%
Pedido de arrendamento / cedência de moradias do Governo ou de lugares de estacionamento	Pedido de transferência de moradia	18 dias	90%	13	100%
	Pedido de pagamento de R.P.U. em antecipação	15 dias	85%	0	-
	Pedido de atribuição de parque de estacionamento	20 dias	85%	19	100%
Pedido de alojamento hoteleiro para os trabalhadores da Administração Pública recrutados no exterior	Pedido de alojamento hoteleiro	6 dias	94%	3	100%
Pedido de reparação / renovação de moradias do Governo	Reparação de moradia para habitação (Obras simples)	6 dias	93%	38	100%
	Reparação de moradia para habitação (Obras pequenas)	22 dias	94%	250	100%
	Reparação de moradia para habitação (Obras médias)	38 dias	94%	35	100%
	Reparação de moradia para habitação (Obras grandes)	90 dias	94%	14	100%
	Recuperação de moradia para habitação	50 dias	90%	1	100%
	Pedido de concordância de execução de obras nos imóveis da RAEM	30 dias	85%	12	91.7%
	Pedido de reparação na parte comum dos edifícios	15 dias	85%	46	100%
Certidão / declaração de desconto de aposentação	Certidão / declaração de descontos para aposentação	20 dias	85%	24	66.7% #
Administração de edifícios públicos	Comunicação da cessação de funções	4 dias	96%	167	99.4%
Administração e finanças	Pedido de subsídio de casamento ou nascimento	18 dias	85%	12	100%

Nota:

* "Voice on demand - resposta à mensagem registada na máquina" não atingiu a meta prevista, dado que o número de casos acresceu abruptamente, face ao ano anterior, de 1,852 para 10,111. Este aumento deveu-se, sobretudo, ao aumento do número de casos de consulta sobre a restituição do Imposto Profissional, a partir do mês de Junho, referente aos anos de 2011 e 2012.

"Certidão / declaração de descontos para aposentação" não atingiu a meta prevista, porque alguns casos requerem dados de outras entidades públicas. A fim de melhorar os serviços prestados, pretende-se dividir este serviço em "Caso Geral" e "Caso Especial". Para os "Casos Gerais" a DSF detém os dados necessários e os "Casos Especiais" são casos que requerem dados de outras entidades públicas mediante o envio de ofício.

O prazo de execução é contado a partir do dia seguinte da entrega de todos os documentos necessários, pelo requerente.

Forma de encaminhamento das queixas e sugestões:

Receptáculos situados no Edifício "Finanças" e no Centro de Atendimento da Taipá

Telefone : 2837 1111

E-mail : dsfinfo@dsf.gov.mo

Endereço: Avenida da Praia Grande n.ºs 575, 579 e 585, Macau

- serviços prestados ao exterior
- serviços prestados ao interior
- serviços administrativos internos