

財政局 2013 年度有關接收建議、投訴、異議及讚揚個案統計  
 Análise das sugestões, queixas, reclamações e elogios recebidos pela DSF no ano de 2013

Direcção dos Serviços de Finanças

Situação geral da recepção das sugestões, queixas e reclamações - 2013

Categoria	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Pessoal	---	---	---	28	35	23	---	---	---
Equipamentos e instalações	7	3	8	2	5	8	---	---	---
Ambiente	2	---	---	5	1	---	---	---	---
Procedimento e formalidades	21	24	24	15	54	27	1	29	30
Outro	---	7	1	---	7	2	---	1	---
Total	30	34	33	50	102	60	1	30	30

As queixas recebidas por esta Direcção de Serviços estão relacionadas principalmente com as categorias, “Pessoal” e “Procedimento e formalidades”. Por conseguinte, foram tomadas as seguintes medidas de aperfeiçoamento:

- Promover acções de formação destinadas aos funcionários da linha da frente, nomeadamente através de cursos de formação elevando o nível do conhecimento profissional e aumentando a eficiência dos funcionários no âmbito da comunicação com os contribuintes para prestarem serviços de excelência;
- Rever os regulamentos fiscais de forma a adaptar ao rápido desenvolvimento económico;
- Rever os formulários fiscais e simplificar os procedimentos e as formalidades a fim de elevar a eficiência nos trabalhos;
- Promover e aumentar os serviços electrónicos para facilitar os cidadãos no

財政局 2013 年度有關接收建議、投訴、異議及讚揚個案統計  
Análise das sugestões, queixas, reclamações e elogios recebidos pela DSF no ano de 2013

tratamento dos diferentes procedimentos.

Relativamente a “outros” casos que não estão relacionados com as competências desta Direcção de Serviços, foram:

- Uso inadequado de viaturas do governo para o transporte de indivíduos de menor idade;
- Insuficiente número de vagas para a inscrição no Workshop sobre Questões Práticas de Contabilidade – Sector da Construção.

E por conseguinte, tomamos as seguintes medidas de acompanhamento:

- Quanto à primeira questão acerca do transporte de um menor dentro duma viatura do governo, trata-se de uma situação excepcional, a subunidade em causa informou superiormente justificando a causa do sucedido, propondo que futuramente só seja permitido transportar o titular para as vistorias para evitar situações semelhantes;
- Em relação à segunda questão, a Comissão de Registo dos Auditores e dos Contabilistas deve, no futuro, organizar eventos em locais com maior dimensão de forma a proporcionar um maior número de candidatos.