



財 政 局

Direcção dos Serviços de Finanças



服務承諾

CARTA DE QUALIDADE

2011年8月-2012年12月

Agosto de 2011 - Dezembro de 2012

RELATÓRIO ANUAL DA CARTA DE QUALIDADE

AGOSTO DE 2011 - DEZEMBRO DE 2012

Relatório Anual da Carta de Qualidade

Edição: DSF/DEPF

Tiragem: 200 exemplares

Índice

Índice.....	1
Prefácio	2
Visão Missão Valores e Metas de Qualidade.....	3
Carta do Contribuinte	7
Direitos.....	7
Deveres	8
Carta de Qualidade	9
Resultados Alcançados.....	9
Futuras Perspectivas	20
Nova Versão	21
Divulgação Promocional	22
Mecanismos de Fiscalização	23
Acompanhamento Interno.....	23
Recolha de Opiniões e Queixas dos Cidadãos.....	24
Inquérito ao Grau de Satisfação do Público.....	25
Governo Electrónico	26
Formação Interno	28
Horário de Atendimento ao Público	29

Prefácio

Desde o lançamento do projecto Carta de Qualidade, a Direcção dos Serviços de Finanças (DSF) empenha-se em aperfeiçoar continuamente os serviços com vista a responder às solicitações dos contribuintes, promovendo, a divulgação de informações junto dos cidadãos, com recurso aos diversos canais, no sentido de lhes permitir a conhecer o nível dos serviços que podem usufruir.

Dos 51 serviços da Carta de Qualidade introduzidos pela DSF, entre Agosto de 2011 e Dezembro de 2012, 47 qualificaram-se e vários serviços superaram as metas estabelecidas, tendo atingido resultados positivos.

Entretanto, a fim de viabilizar a população sobre a execução dos serviços incluídos na Carta de Qualidade, a DSF compilou a presente brochura que serve para consulta pública.

A DSF vai prosseguir, com o melhoramento constante dos serviços prestados, e com a continuidade do aperfeiçoamento dos seus funcionários, envidando todos os esforços, para proporcionar ao público serviços de alta qualidade e eficácia, sob a orientação da direcção.

Visão Missão Valores e Metas de Qualidade

Visão

- Gerir e criar um ambiente favorável à cobrança de impostos e outras receitas públicas, construir um sistema moderno de gestão das finanças públicas e do património público, melhorar a qualidade do serviço prestado, de modo a que a Direcção dos Serviços de Finanças se modernize e progrida como instituição pública de referência na sociedade de Macau.

MISSÃO

- Exercer adequadamente a autoridade tributária conferida pela lei fiscal, através da promoção e da educação fiscal e da simplificação de procedimentos administrativos, elevando desta forma a consciência para o cumprimento voluntário do contribuinte, bem como, combater a fraude fiscal através da cooperação internacional.
- Supervisionar estritamente as operações financeiras diárias das instituições públicas e do Orçamento, e executar o plano de investimentos de modo a aperfeiçoar a transparência na afectação dos recursos públicos, evitando o dispêndio supérfluo dos dinheiros públicos.
- Manter o contacto estreito entre os sectores público e privado, garantindo a gestão e manutenção adequadas do património duradouro de bens móveis e imóveis da Região Administrativa Especial de Macau, e o aumento da eficácia e da transparência dos procedimentos inerentes ao concurso público e à destruição dos bens da RAEM abatidos à carga / inservíveis.
- Colaborar activamente com organizações internacionais, agências governamentais estrangeiras e organizações profissionais, com o objectivo de melhorar as respectivas áreas de governação, em conformidade com as normas internacionais.
- Prestar serviços multidimensionais de elevada qualidade, respondendo atempadamente às necessidades do público, e planear uma boa administração no desenvolvimento de serviços.
- Dar apoio na elaboração e na revisão da legislação relacionada com a tributação fiscal, com as finanças públicas e a gestão do património público, acompanhando o desenvolvimento a longo prazo da Região Administrativa Especial de Macau.

VALORES

- Integridade
- Justiça e imparcialidade
- Profissionalismo e eficiência
- Coesão e cooperação
- Sinceridade
- Prudência e atenção
- Prestação de serviços com cortesia
- Abertura e transparência
- Coragem em assumir

METAS DE QUALIDADE

- O utente que se dirige à DSF deve ser atendido dentro de 20 minutos.
- As restituições devem ser processadas no prazo máximo de 30 dias.
- As chamadas telefónicas devem ser atendidas pelo funcionário responsável dentro de 2 minutos.
- A DSF deve responder por escrito, no prazo de 3 semanas, aos utentes que se lhe dirijam por escrito.

Carta do Contribuinte

DIREITOS

- Reclamar de actos administrativos, de acordo com a lei em vigor.
- Solicitar informações com vista ao seu esclarecimento, designadamente a nível fiscal.
- Ser atendido atenciosamente quando se dirigir à DSF.
- Utilizar as línguas oficiais da RAEM.
- Efectuar queixas sobre os serviços prestados.
- Formular sugestões para elevar a qualidade dos serviços prestados ao público.

DEVERES

- Apresentar declarações de impostos e formalidades diversas, de acordo com os prazos previstos na lei.
- Pagar impostos nos prazos fixados por lei.
- Cumprir as obrigações fiscais.
- Actualizar os dados pessoais junto da DSF.
- Conservar todos os documentos de suporte para efeitos da fixação de impostos.
- Dirigir-se aos funcionários com cortesia.

Carta de Qualidade

RESULTADOS ALCANÇADOS

No período compreendido entre Agosto de 2011 e Dezembro de 2012, a DSF lançou 51 serviços no âmbito da Carta de Qualidade, dos quais, 47 foram qualificados e apenas 4 serviços alcançaram um resultado ligeiramente inferior às metas fixadas, tendo os resultados obtidos sido positivos.

REPARTIÇÃO DE FINANÇAS DE MACAU

Núcleo do Imposto do Selo por Transmissões de Bens (NIS)

Serviços Incluídos	Metas Fixadas		Resultados Alcançados	
	Prazo de Execução (Dias úteis)	Sucesso Esperado	Número de Casos	Sucesso Alcançado
Declaração de selo do modelo (M/1)	1	98%	31,642	100%
Declaração de selo do modelo (M/1) via <i>e-mail</i>	2	98%	2,074	100%
Pedido de certidão	4	98%	309	99.7%
Pedido de isenção	4	98%	6,114	99.9%
Avaliação	90	98%	14,404	99.9%

Os 5 serviços prestados no NIS em sede da Carta de Qualidade, alcançaram as metas estabelecidas, dos quais, 2 destes atingiram a taxa de sucesso máxima de 100%.

Núcleo da Contribuição Predial e Rendas (NCP)

	Metas Fixadas		Resultados Alcançados	
Serviços Incluídos	Prazo de Execução (Dias úteis)	Sucesso Esperado	Número de Casos	Sucesso Alcançado
Pedido de certidão (M/11)	1	100%	17,923	100%
Pedido de certidão (M/11) via e-mail	2	100%	20,357	100%
Certidão (geral)	5	98%	604	99.7%
Certidão (outros)	10	95%	321	100%
Pedido de isenção	30	100%	2	100%
Pedido de avaliação extraordinária	60	95%	62	100%

Os resultados conseguidos por todos os serviços oferecidos no NCP foram satisfatórios. Os “Pedidos de certidão (M/11)”, solicitados quer na DSF quer por correio electrónico, alcançaram uma taxa de sucesso de 100%, assim como, a “Certidão (outros)”, o “Pedido de isenção” e o “Pedido de avaliação extraordinária”. A “Certidão geral”, por sua vez, atingiu uma taxa de sucesso de 99,7%, face a uma taxa de sucesso esperada de 98%.

Núcleo do Imposto sobre Veículos Motorizados e Imposto de Turismo (NVT)

	Metas Fixadas		Resultados Alcançados	
Serviços Incluídos	Prazo de Execução (Dias úteis)	Sucesso Esperado	Número de Casos	Sucesso Alcançado
Pedido de isenção	7	93%	1,063	99.8%

	Metas Fixadas		Resultados Alcançados	
Serviços Incluídos	Prazo de Execução (Dias úteis)	Sucesso Esperado	Número de Casos	Sucesso Alcançado
Imposto sobre Veículos Motorizados - Pedido de certidão	5	95%	30	100%
Pedido de transmissão de veículo isento a terceiro, sem alteração da finalidade da concessão da isenção	12	90%	109	100%
Imposto de Turismo - Pedido de certidão	5	95%	2	100%

O NVT assumiu o compromisso de 3 serviços cujos resultados se revelaram excelentes, com uma taxa de sucesso máxima de 100%. A taxa de execução do “Pedido de isenção do Imposto sobre Veículos Motorizados” atingiu 99,8%, face a uma taxa de sucesso fixada de 93%.

Núcleo do Imposto Complementar – Grupo B e Contribuição Industrial (NIC – B e CI)

	Metas Fixadas		Resultados Alcançados	
Serviços Incluídos	Prazo de Execução (Dias úteis)	Sucesso Esperado	Número de Casos	Sucesso Alcançado
Registo de inscrição de actividade	4	98%	11,287	99.7%
Registo de cessação de actividade	1	98%	4,906	99.9%
Pedido de certidão de dívida	10	98%	7,813	99.9%

	Metas Fixadas		Resultados Alcançados	
Serviços Incluídos	Prazo de Execução (Dias úteis)	Sucesso Esperado	Número de Casos	Sucesso Alcançado
Pedido de certidão de rendimento e imposto liquidado	7	97%	22	95.5%
Outras certidões	8	98%	2,288	99.9%

Os resultados atingidos pelos 4 serviços do NIC-B e CI mostraram-se satisfatórios, com taxas de sucesso efectivas superiores às esperadas e apenas o “Pedido de certidão de rendimento e imposto liquidado” atingiu uma taxa de sucesso de 95,5%, ligeiramente inferior à meta definida em 97%.

Núcleo do Imposto Profissional (NIP)

	Metas Fixadas		Resultados Alcançados	
Serviços Incluídos	Prazo de Execução (Dias úteis)	Sucesso Esperado	Número de Casos	Sucesso Alcançado
Certidão de rendimentos (geral)	5	95%	5,468	98.8%
Certidão de rendimentos (outros)	10	96%	877	98.2%

As taxas de sucesso dos “Pedidos de certidão de rendimentos” para casos gerais e outros do NIP, corresponderam, respectivamente, a 98,8% e 98,2%, ambas superaram o nível previsto.

Registo para Serviço de Declarações Electrónicas

	Meta Fixada		Resultados Alcançados	
Serviços Incluídos	Prazo de Execução (Dias úteis)	Sucesso Esperado	Número de Casos	Sucesso Alcançado
Registo para declarações electrónicas	1	100%	269	100%

Assumiu-se o compromisso em processar o registo para declarações electrónicas no prazo de 1 dia útil, com o nível de execução estimado em 100%, tendo-se obtido um resultado excelente, com uma taxa de sucesso alcançado de 100%.

DEPARTAMENTO DE AUDITORIA, INSPECÇÃO E JUSTIÇA TRIBUTÁRIA

Núcleo do Imposto Complementar - Grupo A (NIC-A)

	Metas Fixadas		Resultados Alcançados	
Serviços Incluídos	Prazo de Execução (Dias úteis)	Sucesso Esperado	Número de Casos	Sucesso Alcançado
Pedido de certidão	10	95%	73	100%
Cessação de actividade - emissão de notificação de fixação de rendimento M/5	30	95%	165	100%

Os 2 serviços abrangidos pela Carta de Qualidade referente ao NIC-A conseguiram taxas de sucesso de 100%, tendo alcançado resultados excelentes.

NÚCLEO DE INFORMAÇÕES FISCAIS (NIF)

	Meta Fixada		Resultado Alcançado	
Serviços Incluídos	Prazo de Execução (Horas)	Sucesso Esperado	Número de Casos	Sucesso Alcançado
<i>Voice on demand</i> – resposta à mensagem registrada na máquina	3 horas	100%	2,308	99,6%

O NIF definiu como meta, a resposta a 100% das mensagens gravadas no Sistema de Informações Fiscais, no espaço temporal de 3 horas. No período em análise, este núcleo atingiu uma taxa de sucesso de 99,6%, ligeiramente inferior à meta definida em 100%.

DEPARTAMENTO DE GESTÃO PATRIMONIAL (DGP)

	Metas Fixadas		Resultados Alcançados	
Serviços Incluídos	Prazo de Execução (Dias úteis)	Sucesso Esperado	Número de Casos	Sucesso Alcançado
Concurso público – prestação da caução provisória por depósito em dinheiro	2	90%	104	100%
Concurso público – extinção da caução definitiva prestada por depósito em dinheiro	10	90%	73	100%
Concurso público – extinção da caução definitiva prestada por garantia bancária	8	90%	5	100%
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	90%	1	100%
Alienação de fogos em regime de propriedade resolúvel – Emissão de declaração referente à liquidação da totalidade das prestações (liquidação por antecipação)	10	90%	0	-

	Metas Fixadas		Resultados Alcançados	
Serviços Incluídos	Prazo de Execução (Dias úteis)	Sucesso Esperado	Número de Casos	Sucesso Alcançado
Alienação de fogos em regime de propriedade resolúvel – Emissão de declaração para levantamento de depósito (liquidação de acordo com o calendário)	10	90%	1	100%
Alienação de fogos em regime de propriedade resolúvel – Emissão de declaração para levantamento de depósito (liquidação por antecipação)	10	90%	0	-

Os serviços incluídos na Carta de Qualidade referente ao DGP obtiveram resultados excelentes, tendo todos atingido uma taxa de sucesso máxima de 100%.

Divisão de Administração e Conservação de Edifícios (DACE)

	Metas Fixadas		Resultados Alcançados	
Serviços Incluídos	Prazo de Execução (Dias úteis)	Sucesso Esperado	Número de Casos	Sucesso Alcançado
Pedido de transferência de moradia	18	90%	16	87.5%
Pedido de alojamento hoteleiro	6	94%	12	100%
Comunicação da cessação de funções	4	96%	236	100%

	Metas Fixadas		Resultados Alcançados	
Serviços Incluídos	Prazo de Execução (Dias úteis)	Sucesso Esperado	Número de Casos	Sucesso Alcançado
Reparação de moradia para habitação (obras simples)	6	93%	97	100%
Reparação de moradia para habitação (obras pequenas)	22	94%	346	99,7%
Reparação de moradia para habitação (obras médias)	38	94%	30	100%
Reparação de moradia para habitação (obras grandes)	90	94%	20	100%
Recuperação de moradia para habitação	50	90%	1	100%
Pedido de pagamento da renda do prédio urbano em antecipação	15	90%	1	100%
Pedido de atribuição de parque de estacionamento	20	90%	24	100%

A DACE participa na Carta de Qualidade com 10 serviços, tendo 8 destes alcançado uma taxa de sucesso de 100%. Todavia, a meta do “Pedido de transferência de moradia” não foi alcançada, na medida em que o nível da execução deste foi efectivamente de 87,5%, ligeiramente inferior ao fixado, isto é, 90%.

Divisão de Concessões (DC)

	Metas Fixadas		Resultados Alcançados	
Serviços Incluídos	Prazo de Execução (Dias úteis)	Sucesso Esperado	Número de Casos	Sucesso Alcançado
Certidão de pagamento de prémio de concessão de	10	100%	15	100%

	Metas Fixadas		Resultados Alcançados	
Serviços Incluídos	Prazo de Execução (Dias úteis)	Sucesso Esperado	Número de Casos	Sucesso Alcançado
terrenos				
Emissão de guia de pagamento das receitas de concessões de exclusivos	5	90%	715	99.3%
Emissão de guia de pagamento de prémio dos terrenos	3	90%	44	100%

O desempenho da DACE foi positivo, com taxas de sucesso de todos os serviços superiores às metas fixadas, destacando-se a “Certidão de pagamento de prémio de concessão de terrenos” e a “Emissão de guia de pagamento de prémio dos terrenos” com níveis de execução máximo de 100%.

DIVISÃO DE NOTARIADO (NOT)

	Metas Fixadas		Resultados Alcançados	
Serviços Incluídos	Prazo de Execução (Dias úteis)	Sucesso Esperado	Número de Casos	Sucesso Alcançado
Certidão de escritura (pedido geral)	3	90%	1,467	100%
Certidão de escritura (pedido especial)	15	100%	2	100%
Emissão de guia de pagamento da renda dos terrenos e de caução	15	100%	58	100%

Os 3 serviços prestados pelo NOT no âmbito da Carta de Qualidade atingiram taxas de sucesso máximas de 100%, surtindo bons resultados.

DIVISÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA (DAF)

	Metas Fixadas		Resultados Alcançados	
Serviços Incluídos	Prazo de Execução (Dias úteis)	Sucesso Esperado	Número de Casos	Sucesso Alcançado
Certidão / declaração de descontos para aposentação	20	85%	42	69.1%
Pedido de subsídio de casamento ou nascimento	18	85%	28	92.9%

Dos 2 serviços fornecidos pela DAF, a taxa de sucesso da “Certidão/declaração de descontos para aposentação” foi de 69,1%, inferior à esperada de 85% e o “Pedido de subsídio de casamento ou nascimento” alcançou a taxa prevista de 92,9%.

FUTURAS PERSPECTIVAS

- Elevar de forma contínua o nível dos serviços da Carta de Qualidade no sentido de acompanhar com a mudança da sociedade
- Promover o lançamento de mais serviços junto das subunidades aderentes à Carta de Qualidade
- Dar continuidade à inclusão de mais serviços na Carta de Qualidade junto das subunidades da DSF
- Definir metas de qualidade para os serviços prestados a nível interno
- Rever e otimizar de forma contínua os procedimentos de trabalho relativos aos serviços abrangidos na Carta e Qualidade

A partir de Janeiro de 2013, a DSF lançou a nova versão da Carta de Qualidade, cujo conteúdo se encontra descrito conforme o seguinte:



Realça-se a prestação de mais 2 serviços pela DACE no âmbito deste projecto, nomeadamente, o “Pedido do consentimento da realização de obras na propriedade da RAEM”, cujo prazo de execução se fixa em 30 dias úteis e a taxa de sucesso esperado em 85%; e o “Pedido de reparação da parte comum e instalações dos edifícios”, cujo processamento se prevê ser concluído em 15 dias úteis com um nível de execução de 85%.

Divulgação Promocional

A fim de facilitar da melhor forma o acesso à informação da DSF pela população, a DSF tem vindo a explorar mais canais de divulgação, citando como exemplo, a inserção de informações fiscais nos quiosques “Guia da Cidade” instalados em vários locais desta Região, em 2012, com a colaboração do Instituto para os Assuntos Cívicos e Municipais.

De forma a divulgar com eficácia a nova versão da Carta de Qualidade, encontra-se disponível o panfleto informativo deste programa na página electrónica da DSF, bem como, a sua livre consulta nos balcões de atendimento do público da DSF.

Mecanismos de Fiscalização

ACOMPANHAMENTO INTERNO

O lançamento do projecto Carta de Qualidade tem por objectivo elevar o nível do serviço prestado e melhorar a sua qualidade. Deste modo, a DSF estabeleceu mecanismos de avaliação dos serviços prestados para a implementação da Carta de Qualidade, efectuando periodicamente a fiscalização e revisões dos resultados, para além de disponibilizar vias de recolha de opiniões e sugestões propostas junto dos cidadãos, com vista a responder da melhor forma às necessidades da população.

A equipa de trabalho encarregue da fiscalização dos resultados alcançados por todos os serviços incluídos na Carta de Qualidade da DSF, elabora mensalmente um relatório estatístico da Carta de Qualidade, o que permite às subunidades participantes obterem um melhor conhecimento sobre a implementação dos serviços. Redige-se ainda, no fim de cada ano, o relatório anual que visa a avaliação do cumprimento das metas fixadas pelos serviços prestados. Através da análise sistematizada, a equipa de trabalho coopera com o grupo de coordenação inter-departamental e apresenta sugestões para elevar a qualidade dos serviços prestados.

É publicada ainda a situação da execução mais recente no relatório anual da Carta de Qualidade.

RECOLHA DE OPINIÕES E QUEIXAS DOS CIDADÃOS

A DSF valoriza sempre as opiniões e propostas de melhoria dos serviços facultadas pelos cidadãos, criando, para o efeito, um procedimento de tratamento completo para atender inequivocamente e com a maior brevidade as sugestões, opiniões e queixas que lhe são dirigidas. Actualmente quando os cidadãos pretendem apresentar qualquer sugestão ou queixa sobre a prestação dos serviços da DSF, podem encaminhá-las através do correio electrónico, telefone, carta ou deslocação pessoal. Podem, ainda, uma vez por semana mediante marcação prévia, contactar os funcionários do Gabinete de Apoio ao Contribuinte (GAC) que são responsáveis pelo tratamento de queixas. As sugestões e comentários auxiliam a melhorar a qualidade do trabalho e aumentar a eficiência administrativa. Este mecanismo de queixas e sugestões permite às subunidades da DSF fazerem atempadamente o devido seguimento, respondendo assim às solicitações da população.

As queixas e sugestões podem ser encaminhadas através das seguintes formas:

- Receptáculo colocado à entrada do rés-do-chão do Edifício “Finanças”;
- Telefone do GAC: 2837 1111;
- Correio electrónico: gac@dsf.gov.mo;
- Correio postal: Avenida da Praia Grande n.ºs 575, 579 e 585, Macau

INQUÉRITO AO GRAU DE SATISFAÇÃO DO PÚBLICO

Anualmente a DSF promove o inquérito trimestral ao grau de satisfação dos utentes que visa auscultar as opiniões dos utentes. O relatório ao grau de satisfação do público é elaborado com base nos dados recolhidos e é um instrumento que permitirá efectuar, oportunamente, uma reflexão e revisão contínuas com base na melhoria do funcionamento interno e elevação do nível da qualidade dos serviços da DSF.

O serviço global prestado pela DSF em 2012 registou uma média do grau de satisfação do público de 4,3 valores (no regime de pontuação máxima de 5 valores), verificando-se um ligeiro decréscimo de 0,08 valores face a 2011.

Governo Electrónico

Em cumprimento da acção governativa para fomentar os serviços públicos electrónicos no domínio da administração e justiça apresentada para o ano económico de 2011, a DSF tem vindo a promover progressivamente a optimização contínua dos serviços electrónicos, no sentido de prestar aos contribuintes serviços com maiores facilidades. Assim a DSF iniciou em Setembro de 2011, o aperfeiçoamento do serviço de declarações electrónicas melhorando numa primeira fase, o sistema da declaração electrónica dos modelos do Imposto Profissional M/2 e M/2A, tendo sido elevada a qualidade da interface de utilização do sistema. Além disso, lançou oficialmente a declaração electrónica de liquidação do modelo M/4 do Imposto sobre Veículos Motorizados que viabilizou as empresas registadas junto da DSF, as entidades utilizadoras da plataforma electrónica, de entregar as suas declarações via Internet, sendo emitida, automaticamente, a Guia M/5 para a devida liquidação.

Com o fim de facilitar o cumprimento das formalidades fiscais dos contribuintes, a DSF lançou, numa segunda etapa, em Setembro de 2012, três novos modelos de declarações fiscais electrónicas para as diversas áreas fiscais, a saber:

- Imposto Profissional: Receita Eventual – Guia de Pagamento (M/B);
- Imposto de Turismo: Guia de Entrega (M/7);
- Contribuição Predial Urbana: Participação de ocorrências diversas (M/10).

Os primeiros dois modelos, Receita Eventual – Guia de pagamento do Imposto Profissional (M/B) e Guia de Entrega do Imposto de Turismo (M/7) apresentam-se também com a função de pagamento online do imposto.

No seguimento do pagamento online do Imposto sobre Veículos Motorizados, o “Serviço Electrónico” da DSF, passou a ser dotado, em Agosto e Setembro de 2012, de novas funcionalidades, nomeadamente, o “Sistema de Consultas”, que disponibiliza aos utilizadores a consulta directa dos seguintes conteúdos:

- Informações de Conhecimentos;
- Aviso de Restituição do Imposto Profissional;

- Imposto Profissional: Notificação de Fixação de Rendimento (M/16), Exercício de 2011 (Período de consulta: de 15/08/2012 a 31/10/2012);
- Imposto Profissional: Consulta de Informações do Imposto Profissional, Exercício de 2011 (Período de consulta: de 15/08/2012 a 31/10/2012) (relativamente aos rendimentos);
- Nota de Abonos e Descontos (apenas se aplica aos trabalhadores da Função Pública cujo vencimento é processado pela DSF).

Formação Interno

A DSF dedica elevada atenção à competência profissional dos seus trabalhadores, promovendo continuamente, entre 2011 e 2012, as acções de formação diversificadas, nomeadamente, cursos de Inglês e de Informática. Igualmente, na área de aprendizagem electrónica ministraram-se cursos em matéria da gestão do pessoal e administrativa, destinados aos trabalhadores.

Em paralela, a DSF promoveu, em colaboração com outras entidades, actividades de formação, nomeadamente, no âmbito do programa de cooperação entre a União Europeia e a RAEM, na área jurídica, realizaram-se seminários sobre “Governança e Política relativamente a Centros Financeiros Extraterritoriais (Offshore Financial Centres)” e “Normas Internacionais de Contabilidade do Sector Público (IPSAS) e a Contabilidade Pública Nacional na União Europeia”.

Horário de Atendimento ao Público

Áreas Funcionais	Horário de Atendimento ao Público
Núcleo de Informações Fiscais Núcleo do Imposto Complementar de Rendimentos - Grupo "B" Núcleo da Contribuição Industrial Núcleo do Imposto Profissional Núcleo do Imposto sobre Veículos Motorizados Núcleo do Imposto de Turismo Núcleo da Contribuição Predial e Rendas Núcleo do Imposto de Selo por Transmissões de Bens Repartição das Execuções Fiscais Centro de Atendimento Taipa	2ª a 5ª Feira: 09:00 – 19:00 6ª Feira: 09:00 – 18:45
Centro de Serviços da RAEM	2ª a 6ª Feira: 09:00 – 18:00
Recebedoria do Centro de Serviços da RAEM	2ª a 6ª Feira: 09:00 – 17:45
Recebedorias da Repartição de Finanças de Macau, Centro de Atendimento Taipa e Edifício Long Cheng	2ª a 5ª Feira: 09:00 – 18:00 6ª Feira: 09:00 – 17:45
Restantes áreas funcionais da DSF	2ª a 5ª Feira: 09:00 – 13:00; 14:30 – 17:45 6ª Feira: 09:00 – 13:00; 14:30 – 17:30