



# 服務承諾

## CARTA DE QUALIDADE

為您提供62項服務承諾  
Oferecemos-lhe 62 itens da  
Carta de Qualidade

如有任何投訴及建議，可透過：  
投遞：財政局大樓或氹仔接待中心之意見箱  
致電：2837 1111  
電郵：dsfinfo@dsf.gov.mo  
郵寄：澳門南灣大馬路575、579及585號。

備註：承諾時間從申請人交齊所有必需文件後翌日起計算。

**Forma de encaminhamento das queixas e sugestões:**  
**Receptáculos situados no Edifício "Finanças" e no Centro de Atendimento da Taipa**  
Telephone : 2837 1111  
E-mail : dsfinfo@dsf.gov.mo  
Endereço : Avenida da Praia Grande n.ºs 575,579 e 585, Macau

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

Tipo de serviço	Indicadores de qualidade do serviço	Taxa de cumprimento previsto
<b>SERVIÇOS PRESTADOS A NÍVEL INTERNO</b>		
<b>Pedido de arrendamento / cedência de moradias do Governo ou de lugares de estacionamento</b>		
	Conclusão, dentro de 18 dias úteis, do pedido de transferência de moradias do Governo.	90%
	Conclusão, dentro de 15 dias úteis, do pedido de pagamento da renda predial urbana em antecipação.	85%
	Conclusão, dentro de 20 dias úteis, do pedido de atribuição de parque de estacionamento.	85%
	Conclusão, dentro de 10 dias úteis, do pedido de devolução de moradias.	85%
	Conclusão, dentro de 10 dias úteis, do pedido de prorrogação de devolução de moradias.	85%
<b>Alienação de moradias</b>		
	Emissão, dentro de 10 dias úteis, da declaração referente à liquidação da totalidade das prestações (aplicável às situações de liquidação de acordo com o calendário da prestação).	90%
	Emissão, dentro de 10 dias úteis, da declaração referente à liquidação da totalidade das prestações (aplicável às situações de liquidação por antecipação).	90%
	Emissão, dentro de 10 dias úteis, da declaração para levantamento de depósito (aplicável às situações de liquidação de acordo com o calendário de prestação).	90%
	Emissão, dentro de 10 dias úteis, da declaração para o levantamento de depósito (aplicável às situações de liquidação por antecipação).	90%
	Emissão, dentro de 18 dias úteis, da notificação referente ao pedido de pagamento antecipado.	90%
	Emissão, dentro de 6 dias úteis, da guia de depósito do pagamento antecipado.	90%
<b>Pedido de alojamento hoteleiro para os trabalhadores da Administração</b>		
	Conclusão, dentro de 6 dias úteis, das formalidades do pedido de alojamento hoteleiro para os trabalhadores da Administração Pública recrutados no exterior.	94%
<b>Pedido de reparação / renovação de moradias do Governo</b>		
	Conclusão, dentro de 6 dias úteis, da reparação de moradias do Governo (obras simples).	93%
	Conclusão, dentro de 22 dias úteis, da obra pequena de reparação de moradias do Governo.	94%
	Conclusão, dentro de 38 dias úteis, da obra média de reparação de moradias do Governo.	94%
	Conclusão, dentro de 90 dias úteis, da obra grande de reparação de moradias do Governo.	94%
	Conclusão, dentro de 50 dias úteis, da obra de renovação de moradias do Governo.	90%
<b>Certidão / declaração de desconto de aposentação</b>		
	Emissão, dentro de 20 dias úteis, da certidão/declaração de descontos de aposentação. #	85%
<b>Depósito e libertação de caucões</b>		
	Conclusão, dentro de 5 dias úteis, das formalidades do requerimento geral para emissão da guia M/11 para depósito de caução.	85%
	Conclusão, dentro de 7 dias úteis, das formalidades do requerimento geral para emissão do título M/3 para libertação de caução.	85%

\* Caso necessite de obter dados da REF ou no arquivo da DSF, considera-se o "pedido de outras certidões".

\* Considera-se um "pedido geral" a solicitação, pelo requerente, da emissão de 2.ª via de 20 ou menos conhecimentos de cobrança, e "outros pedidos", quando o requerente pede a emissão de mais de 20 conhecimentos de cobrança. "

# Considera-se caso não abrangido pela Carta de Qualidade, aquele que requer informações junto de outros serviços e organismos públicos, ou aquele que respeita à regularização de quotas junto da Caixa Económica Postal ou do Montepio de Servidores do Estado de Portugal. Tal facto é notificado por ofício ao requerente no prazo de 12 dias úteis.

## O prazo de execução é contado a partir da entrega pelo requerente, de todos os documentos necessários."

Tipo de serviço	Indicadores de qualidade do serviço	Taxa de cumprimento previsto
	Conclusão, dentro de 10 dias úteis, das formalidades do requerimento geral para emissão de certidão do Imposto sobre Veículos Motorizados (outros). *	95%
	Resposta, dentro de 7 dias úteis, ao requerimento geral, para efeitos de isenção fiscal em sede do Imposto sobre Veículos Motorizados.	93%
	Resposta, dentro de 12 dias úteis, ao pedido geral de transmissão de veículo isento a terceiro, sem alteração da finalidade da concessão da isenção.	90%
<b>Imposto de Turismo</b>		
	Conclusão, dentro de 5 dias úteis, das formalidades do requerimento geral para emissão de certidão do Imposto de Turismo (geral).	95%
	Conclusão, dentro de 10 dias úteis, das formalidades do requerimento geral para emissão de certidão do Imposto de Turismo (outros). *	95%
<b>Emissão de uma 2.a via do Conhecimento de Cobrança *</b>		
	Conclusão, dentro de 30 minutos, das formalidades do requerimento geral para a emissão de uma 2.a via conhecimento de cobrança geral. ##	90%
	Conclusão, dentro de 2 dias úteis, das formalidades do "Pedido de outro caso" para a emissão de uma 2.a via conhecimento de cobrança.	90%
<b>Informações Fiscais</b>		
	Resposta, dentro de 3 horas, às mensagens gravadas no Sistema de Informações Fiscais.	100%
<b>Inscrição de Serviço Electrónico de Direcção dos Serviços de Finanças</b>		
	Conclusão, dentro de 1 dia útil, do pedido para inscrição do serviço electrónico da Direcção dos Serviços de Finanças.	100%
<b>Concurso público</b>		
	Emissão da guia de pagamento, no prazo de 2 dias úteis, na sequência do pedido para a prestação de caução provisória mediante depósito em dinheiro.	90%
	Emissão do título de pagamento, dentro de 10 dias úteis, na sequência do pedido para a libertação de caução definitiva mediante depósito em dinheiro.	90%
	Emissão, dentro de 7 dias úteis, do expediente para a libertação de caução definitiva prestada mediante garantia bancária.	90%
<b>Pedido de concordância de execução de obras nos imóveis da RAEM</b>		
	Conclusão, dentro de 30 dias úteis, do pedido de concordância de execução de obras nos imóveis da RAEM.	85%
<b>Pedido de reparação na parte comum dos edifícios</b>		
	Conclusão, dentro de 15 dias úteis do pedido de reparação na parte comum dos edifícios.	85%
<b>Pedido de participação nas obras mediante autoproposta</b>		
	Conclusão, dentro de 15 dias úteis, do pedido da apresentação por iniciativa própria pela empresa de execução das obras.	85%
<b>Prémio de terrenos</b>		
	Emissão, dentro de 10 dias úteis, da certidão de pagamento de prémio de terrenos.	85%
	Emissão, dentro de 3 dias úteis, da guia de pagamento de concessões de terrenos.	97%
<b>Impostos de exclusivos</b>		
	Conclusão, dentro de 5 dias úteis, da emissão de guia de pagamento das receitas de concessões de exclusivos.	93%
<b>Caução de contrato de concessão de terreno</b>		
	Emissão, dentro de 15 dias úteis, da guia de pagamento da caução de renda de terreno.	100%
<b>Celebração de contratos com as entidades públicas</b>		
	Conclusão, dentro de 3 dias úteis, das formalidades do requerimento geral para a emissão da certidão de escritura.	92%
	Conclusão, dentro de 15 dias úteis, das formalidades do requerimento geral para a emissão de certidão especial de escritura.	100%

Tipo de serviço	Indicadores de qualidade do serviço	Taxa de cumprimento previsto
<b>SERVIÇOS PRESTADOS A NÍVEL EXTERNO</b>		
<b>Contribuição Industrial</b>		
	Conclusão, dentro de 1 dia útil, das formalidades do requerimento geral para o registo da cessação de actividade em sede da Contribuição Industrial.	98%
	Conclusão, dentro de 4 dias úteis, das formalidades do requerimento geral para a inscrição do início de actividade em sede da Contribuição Industrial.	98%
	Conclusão, dentro de 8 dias úteis, das formalidades do requerimento geral para emissão de certidão geral em sede da Contribuição Industrial.	98%
	Conclusão, dentro de 10 dias úteis, das formalidades do requerimento geral para emissão de outras certidões em sede da Contribuição Industrial. *	98%
<b>Imposto Profissional</b>		
	Conclusão, dentro de 5 dias úteis, das formalidades do requerimento geral para a emissão de certidão de rendimentos em sede do Imposto Profissional.	95%
	Conclusão, dentro de 10 dias úteis, das formalidades do requerimento geral para a emissão de outras certidões de rendimentos em sede do Imposto Profissional.	96%
<b>Contribuição Predial</b>		
	Conclusão, dentro de 5 dias úteis, das formalidades do requerimento geral para a emissão de certidão em sede da Contribuição Predial.	98%
	Conclusão, dentro de 10 dias úteis, das formalidades do requerimento geral para a emissão de outra certidão em sede da Contribuição Predial. *	95%
	Conclusão, dentro de 1 dia útil, das formalidades do requerimento geral para emissão de certidão M/11 de dados matriciais.	100%
	Conclusão, dentro de 2 dias úteis, das formalidades do requerimento via electrónica para emissão de certidão M/11 de dados matriciais.	100%
	Resposta, dentro de 30 dias úteis, ao requerimento geral, para efeitos de isenção da Contribuição Predial.	100%
	Resposta, dentro de 60 dias úteis, ao requerimento geral para avaliação extraordinária em sede da Contribuição Predial.	95%
<b>Imposto Complementar de Rendimentos</b>		
	Conclusão, dentro de 10 dias úteis, das formalidades do requerimento geral para a emissão de certidão em sede do Imposto Complementar de Rendimentos do Grupo A.	95%
	Conclusão, dentro de 30 dias úteis, das formalidades do requerimento geral para a emissão de notificação de fixação de rendimentos M/5 relativa à cessação completa de actividades em sede do Imposto Complementar de Rendimentos do Grupo A.	95%
	Conclusão, dentro de 7 dias úteis, das formalidades do requerimento geral para emissão de certidão geral em sede do Imposto Complementar de Rendimentos do Grupo B.	97%
	Conclusão, dentro de 10 dias úteis, das formalidades do requerimento geral para emissão de outras certidões em sede do Imposto Complementar de Rendimentos do Grupo B. *	98%
<b>Imposto de Selo por Transmissão de Bens</b>		
	Conclusão, dentro de 4 dias úteis, das formalidades do requerimento geral para a emissão de certidão do Imposto de Selo por Transmissão de Bens.	98%
	Conclusão, dentro de 4 dias úteis, das formalidades do requerimento geral para a emissão de declaração de isenção do Imposto de Selo por Transmissão de Bens.	98%
	Conclusão, dentro de 1 dia útil, das formalidades do requerimento geral para a emissão de declaração do Imposto de Selo por Transmissão de Bens M/1.	98%
	Conclusão, dentro de 2 dias úteis, das formalidades do requerimento via electrónica para a emissão de declaração do Imposto de Selo por Transmissão de Bens M/1.	98%
<b>Imposto sobre Veículos Motorizados</b>		
	Conclusão, dentro de 5 dias úteis, das formalidades do requerimento geral para emissão de certidão do Imposto sobre Veículos Motorizados (geral).	95%