

Direcção dos Serviços de Finanças

Situação geral da recepção das sugestões, queixas e reclamações

Tipo: Circuito procedimental dos serviços	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Serviço prestado pelos trabalhadores	17	12	12	19	14	19	0	0	0
Ambiente e instalações complementares	6	14	24	2	7	3	0	0	0
Procedimentos e formalidades	45	43	51	11	19	22	24	29	33
Informações dos serviços	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Garantias do serviço	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Serviços electrónicos	22	33	20	5	9	3	0	0	0
Informações sobre o desempenho	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Integração de serviços	10	5	3	2	2	1	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	2	0	0	0
Total	100	107	110	39	51	50	24	29	33

Tipo: Funções de fiscalização	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Saúde pública	0	6	7	0	0	2	0	0	0
Ambiente e meteorologia	0	0	2	0	0	3	0	0	0
Finanças públicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Actividades comercial e industrial	7	9	7	0	0	1	0	0	0
Políticas financeira e monetária	2	1	1	0	1	0	0	0	0
Segurança	4	0	2	0	0	0	0	0	0
Segurança pública	0	1	2	0	0	0	0	0	0
Administração pública	29	5	4	3	4	5	0	1	2
Assuntos jurídico e notarial	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Segurança social, serviços e benefícios	17	11	129	10	7	56	11	1	3
Educação e formação	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Saúde e higiene	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Arte cultural e turismo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Recreação e desporto	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tráfego e transportes	1	0	7	0	0	0	0	0	0
Comunicação	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Infraestrutura urbana	0	2	0	0	0	0	0	0	0
Habituação	0	2	10	1	0	1	0	0	0
Obras	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Outros	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	61	38	172	14	12	68	11	2	5

Panorâmica geral do tratamento:

As queixas recebidas por esta Direcção de Serviços recaem sobre a área “Segurança social, serviços e benefícios”. Delas resultaram as seguintes medidas de optimização:

1. Envio de pessoal às associações e órgãos de comunicação social para esclarecer as novas condições e formas de requerimento do Plano de Comparticipação Pecuniária no Desenvolvimento Económico.
2. Organizar seminários de formação para os trabalhadores da função pública, a fim de os mesmos esclarecerem os cidadãos sobre as condições de atribuição e os procedimentos do requerimento.

Eficácia das medidas executadas:

1. Comparando os dados de 2025 e 2024, verificou-se um acréscimo dos pedidos efectuados por via electrónica, nomeadamente, os pagamentos, as declarações fiscais e os pedidos de certidões, por sua vez os tratamentos dos trâmites fiscais por deslocação pessoal desceram, isto demonstra que os novos serviços do governo electrónico são bem acolhidos pela população.

A par disso, das queixas recebidas por esta Direcção de Serviços, constatou-se que algumas respeitam às 3 categorias, nomeadamente "Serviço prestado pelos trabalhadores", "Procedimentos e formalidades" e "Serviços electrónicos", por conseguinte, esta Direcção de Serviços debruçou-se nas seguintes medidas de melhoria que incidem sobre as respectivas categorias:

1. No âmbito do “Serviço prestado pelos trabalhadores”, a DSF continuou a organizar diversas acções de formação profissional destinadas aos seus trabalhadores, reforçando a sua capacidade de comunicação com os contribuintes, elevando, ao mesmo tempo, os seus conhecimentos profissionais, no sentido de assegurar a prestação de serviços de qualidade, destacando-se entre elas, a realização em colaboração com o Centro de Produtividade e Transferência de Tecnologia de Macau do “Curso de Atendimento ao Público e Serviço de Alta Qualidade ao Cliente”, a realização em colaboração com o Centro de Formação Jurídica e Judiciária do “Curso de Formação Básico sobre Notaria: Combinação de Teoria e Prática”, para que os colegas da linha da frente compreendam as necessidades dos contribuintes.
2. No tocante ao “Procedimentos e formalidades”, A fim de acompanhar a implementação do «Código Fiscal», a DSF atualiza continuamente as informações relativas aos diversos procedimentos fiscais, de

modo a cumprir as disposições legais mais recentes e a garantir a coerência das informações.

3. Em matéria dos “Serviços electrónicos”, a DSF prosseguiu as acções de optimização da aplicação móvel “Macau Tax”, introduzindo três novas funções de declaração. Incluindo a apresentação do requerimento da avaliação especial do modelo M/6 da Contribuição Predial Urbana, consulta da notificação da fixação do valor de arrendamento do modelo M/12 da Contribuição Predial Urbana, carregamento dos recibos do modelo M/7 da Contribuição Profissional e dos títulos de despesas. Além disso, foram acrescentadas três funções de alteração, nomeadamente, a lista dos empregados e assalariados do imposto profissional M3/M4, a declaração de rendimentos do imposto complementar de rendimentos M/1 do grupo B e a declaração de rendimentos do imposto profissional M/5, melhorando ainda mais a facilidade de operação dos serviços electrónicos.

Relativamente aos casos não relacionados com as competências desta Direcção de Serviços, esta Direcção de Serviços tomou as seguintes medidas de acompanhamento:

1. Foram encaminhadas as exposições dos utentes para tratamento junto dos serviços competentes.
2. Foi dito ao utente que a matéria em questão está fora das competências desta Direcção de Serviços, tendo sido o pedido encaminhado ao serviço competente.

Para além das sugestões, queixas e reclamações recebidas, entre Janeiro e Dezembro de 2025, foram registadas ainda nesta Direcção de Serviços, 12 casos de louvor, 11 casos que envolvem o serviço do pessoal e 1 caso que envolvem o procedimentos e formalidades.

Situação geral do tratamento de queixas e reclamações em 2025

Tipo: Circuito procedimental dos serviços	Queixas		Reclamações	
	Concluídas no prazo de 45 dias	Concluídas fora do prazo de 45 dias	Concluídas no prazo de 45 dias	Concluídas fora do prazo de 45 dias
Serviço prestado pelos trabalhadores	19	0	0	0
Ambiente e instalações complementares	3	0	0	0
Procedimentos e formalidades	21	1	33	0
Informações dos serviços	0	0	0	0
Garantias do serviço	0	0	0	0
Serviços electrónicos	3	0	0	0
Informações sobre o desempenho	0	0	0	0
Integração de serviços	1	0	0	0
Outros	2	0	0	0
Total	49	1	33	0

Tipo: Funções de fiscalização	Queixas		Reclamações	
	Concluídas no prazo de 45 dias	Concluídas fora do prazo de 45 dias	Concluídas no prazo de 45 dias	Concluídas fora do prazo de 45 dias
Saúde pública	2	0	0	0
Ambiente e meteorologia	3	0	0	0
Finanças públicas	0	0	0	0
Actividades comercial e industrial	1	0	0	0
Políticas financeira e monetária	0	0	0	0
Segurança	0	0	0	0
Segurança pública	0	0	0	0
Administração pública	5	0	2	0
Assuntos jurídico e notarial	0	0	0	0
Segurança social, serviços e benefícios	55	1	3	0

Educação e formação	0	0	0	0
Saúde e higiene	0	0	0	0
Arte cultural e turismo	0	0	0	0
Recreação e desporto	0	0	0	0
Tráfego e transportes	0	0	0	0
Comunicação	0	0	0	0
Infraestrutura urbana	0	0	0	0
Habitação	1	0	0	0
Obras	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0
Total	67	1	5	0

Panorâmica geral do tratamento:

No universo das queixas e reclamações recebidas em 2025, foram tratadas nos prazos previstos e arquivados, respectivamente, 116 processos de queixas e 38 casos de reclamações, enquanto que 2 queixas não foram processadas nos prazos fixados, conforme descrevem as seguintes razões:

1. O processo envolveu várias subunidades desta Direcção de Serviços e careceu de mais tempo para comunicar e coordenar.
2. Devido ao período de transição entre o sistema antigo e o novo desta agência, verificaram-se atrasos no tratamento de alguns casos específicos.

Face aos motivos acima referidos, são reforçadas as ações de acompanhamento dos processos, especialmente daqueles cujo prazo de tramitação está prestes a terminar.