

Direcção dos Serviços de Finanças

Situação geral da recepção das sugestões, queixas e reclamações

Tipo: Circuito procedimental dos serviços	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Serviço prestado pelos trabalhadores	14	18	17	23	23	19	0	0	0
Ambiente e instalações complementares	5	6	6	10	11	2	0	0	0
Procedimentos e formalidades	39	67	45	6	12	11	18	18	24
Informações dos serviços	4	1	0	1	0	0	0	0	0
Garantias do serviço	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Serviços electrónicos	23	32	22	2	3	5	0	0	0
Informações sobre o desempenho	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Integração de serviços	14	21	10	4	6	2	0	0	0
Outros	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	101	145	100	46	55	39	18	18	24

Tipo: Funções de fiscalização	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Saúde pública	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Ambiente e meteorologia	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Finanças públicas	0	2	0	0	0	0	1	0	0
Actividades comercial e industrial	11	6	7	1	0	0	2	1	0
Políticas financeira e monetária	2	2	2	0	2	0	0	0	0
Segurança	1	1	4	0	0	0	0	0	0
Segurança pública	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administração pública	17	19	29	10	8	3	1	20	0
Assuntos jurídico e notarial	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Segurança social, serviços e benefícios	28	160	17	5	6	10	9	21	11
Educação e formação	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Saúde e higiene	0	1	0	1	0	0	0	0	0
Arte cultural e turismo	1	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	1	0	0	0	0	0	0
Comunicação	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Infraestrutura urbana	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Habitação	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Obras	0	1	0	0	1	0	0	0	0
Outros	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Total	62	197	61	17	17	14	13	42	11

Panorâmica geral do tratamento:

As queixas recebidas por esta Direcção de Serviços referem-se sobretudo à vertente do pessoal. Delas resultaram as seguintes medidas de optimização:

1. Continuar a organizar cursos de formação profissional destinado ao funcionário, reforçando a capacidade de comunicação entre os funcionários e os contribuintes, elevando os conhecimentos profissionais dos funcionários por forma a garantir a prestação de serviços de qualidade.

Eficácia das medidas executadas:

1. Com o fim de dar a conhecer aos trabalhadores desta Direcção de Serviços as disposições do Regulamento do Imposto do Selo, esta Direcção de Serviços organizou o curso “Apresentação Geral do Regulamento do Imposto do Selo e a Situação da Execução das Respectivas Leis”, para além de enviar pessoal para participar no “Curso de Formação sobre o Conhecimento e Apoio aos Deficientes”, realizado pelo Instituto de Acção Social, para que os colegas da linha de frente compreendam as necessidades dos indivíduos portadores de deficiência.

A par disso, face aos casos respeitantes às sugestões, queixas e reclamações, esta Direcção de Serviços focou-se nos seguintes melhoramentos:

1. A nível da “Integração de serviços”, visando providenciar maior facilidade à população no tratamento de diversos assuntos em matéria fiscal, a DSF tem vindo a realizar acções de optimização dos serviços de atendimento fiscal, neste contexto, a partir de 5 de Junho de 2023, os balcões de atendimento localizados no rés-do-chão (1.º Centro de Serviços) e na sobreloja (2.º Centro de Serviços) do Edifício “Finanças” sito na Avenida da Praia Grande, foram integrados no “Centro de Atendimento Fiscal”, para prestar de forma global um “Serviço de Balcão Único” aos cidadãos, abrangendo vários assuntos fiscais.
2. No âmbito dos “Serviços electrónicos”, a DSF adicionou várias novas funcionalidades na sua aplicação móvel “Macau Tax”, tendo lançado oficialmente em Fevereiro de 2023, a declaração para o cancelamento do contrato de arrendamento (Contribuição Predial Urbana modelo M/10) e a consulta do conhecimento de cobrança da Contribuição Industrial modelo M/8); e introduzido, em Outubro de 2023, o serviço do pedido de certidão fiscal electrónica, podendo os cidadãos requerer pela internet a emissão dos 16 tipos de certidão em versão electrónica utilizando a aplicação “Macau Tax” e a “Conta Única de Macau”.
3. Em matéria do “Ambiente e instalações complementares”, em 5 de Dezembro de 2023 entraram em funcionamento efectivo 7 novos Centros de Serviços de Auto-Atendimento de 24 horas do Governo, que dispõem de quiosques de autoatendimento com multi-funcões provenientes dos serviços públicos diferentes, incluindo os quiosques de serviços de auto-atendimento da DSF que disponibilizam serviços automáticos tais como, o pedido de informações fiscais sobre o Imposto Profissional e o Imposto

Complementar de Rendimentos, a alteração de dados para efeitos de correspondência fiscal, a consulta da situação de dívidas de pessoa singular e a entrega da relação nominal sem empregados do Imposto Profissional modelo M3/M4.

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 2023, foram registadas ainda nesta Direcção de Serviços, 3 casos de louvor que envolvem o serviço do pessoal.

Situação geral do tratamento de queixas e reclamações em 2023

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	2	0	0	0
Procedimentos e formalidades	11	0	23	1
Informações dos serviços	0	0	0	0
Garantias do serviço	0	0	0	0
Serviços electrónicos	4	1	0	0
Informações sobre o desempenho	0	0	0	0
Integração de serviços	2	0	0	0
Outros	0	0	0	0
Total	38	1	23	1

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	0	0	0	0
Ambiente e meteorologia	0	0	0	0
Finanças públicas	0	0	0	0
Actividades comercial e industrial	0	0	0	0
Políticas financeira e monetária	0	0	0	0
Segurança	0	0	0	0
Segurança pública	0	0	0	0
Administração pública	3	0	0	0
Assuntos jurídico e notarial	0	0	0	0
Segurança social, serviços e benefícios	9	1	10	1
Educação e formação	0	0	0	0
Saúde e hygiene	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	13	1	10	1

Panorâmica geral do tratamento:

No universo das queixas e reclamações recebidas em 2023, foram tratadas nos prazos previstos e arquivados, respectivamente, 51 processos de queixas e 33 casos de reclamações, enquanto que 2 queixas e 2 reclamação não foram processadas nos prazos fixados, conforme descrevem as seguintes razões:

1. Um caso envolve a intervenção dos três serviços públicos, exigindo algum tempo para o seu tratamento.

2. Um caso recai em matéria fiscal e requer algum tempo para a sua averiguação.
3. Dois casos referem-se às situações especiais do “Plano de apoio pecuniário aos trabalhadores, aos profissionais liberais e aos operadores de estabelecimentos comerciais para o ano de 2021”, carecendo de mais tempo para o seu tratamento.

Face aos motivos acima referidos, esta Direcção de Serviços procedeu ao seguinte acompanhamento e melhoria:

1. Reforçam-se as acções de fiscalização do seguimento de processos, especialmente, daqueles cujo prazo de processamento se aproxima do fim. Caso não seja recebida a resposta do caso antes de termo do prazo fixado, será comunicada, em duas fases, a expiração em breve do prazo de processamento, à(s) subunidade(s) em causa, para que esta(s) relembre(m) os colegas de tratar com a maior brevidade o caso.