



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
財政局  
Direcção dos Serviços de Finanças

(Tradução)

## **Resposta à interpelação escrita apresentada pelo deputado à Assembleia Legislativa, Chan Meng Kam, de 29 de Fevereiro de 2016**

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo e tendo em consideração os pareceres da Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública (SAFP), apresento a seguinte resposta à interpelação escrita do Sr. Deputado Chan Meng Kam, de 29 de Fevereiro de 2016, enviada a coberto do ofício n.º 178/E150/V/GPAL/2016 da Assembleia Legislativa, de 3 de Março de 2016 e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo em 4 de Março de 2016:

A lei fiscal vigente concede um prazo relativamente prolongado (cerca de 2 meses) aos contribuintes e aos empregadores para tratar das declarações do imposto complementar de rendimentos e do imposto profissional, porém, os mesmos costumam, muitas vezes, deslocar-se à Direcção dos Serviços de Finanças (DSF) no período de aproximação do prazo previsto para cumprir as formalidades. Tal aumento acima do normal do fluxo de utentes é que faz com que a DSF esteja excessivamente lotada de utentes. Por este facto e para efeitos de prevenção, a DSF disponibilizou, desde logo, mais trabalhadores da linha da frente e da logística para fazer face ao respectivo trabalho, prolongando-se, ao mesmo tempo, os prazos-limite para o tratamento de outras formalidades<sup>(1)</sup>, no sentido de centralizar os trabalhadores e dar prioridade ao processamento das declarações do imposto complementar de rendimentos e do imposto profissional que são considerados matéria complexa. A par disso, no início do ano, a DSF promoveu também uma reestruturação de todos os núcleos sites no Edifício “Finanças” para formar o “1.º Centro de Serviços” e o “2.º Centro de Serviços, por forma a proceder a uma triagem dos contribuintes e elevar a eficácia administrativa. As medidas supracitadas visam reduzir o tempo de espera por parte dos contribuintes



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
財政局  
Direcção dos Serviços de Finanças

durante a época alta de apresentação de declaração. A DSF vai continuar a rever o circuito e o processamento de pagamento de impostos pelos contribuintes, optimizando de forma continuada o trabalho em questão.

A longo-prazo, o desenvolvimento do governo electrónico é uma via inevitável, e desde a implementação do serviço electrónico em 2008, a DSF tem vindo a aumentar o âmbito do seu serviço. Até este momento, o serviço electrónico passou a abranger um total de mais de 10 procedimentos dos 5 impostos: imposto complementar de rendimentos, contribuição predial, imposto profissional, imposto sobre veículos motorizados e imposto de turismo, nos quais, é incluído o serviço de declarações electrónicas relativo ao imposto complementar de rendimentos – Grupo “B”, modelo M/1, e à relação nominal – empregados / assalariados do imposto profissional, modelo M3/M4. Actualmente, os utilizadores do serviço electrónico podem, directamente na «internet», fazer a consulta, a declaração e o respectivo pagamento, o que é muito conveniente e rápido. Mas dado que as pequenas e médias empresas na generalidade e os contribuintes de idade avançada continuam a não ter o costume de utilizar a «internet» para o efeito, a taxa de utilização visada é ainda reduzida, pelo que a DSF vai continuar a intensificar a divulgação e promoção, sensibilizar os contribuintes para que seja generalizada a aplicação do serviço electrónico.

Desde os dirigentes até aos trabalhadores de atendimento da linha da frente da DSF tem-se vindo a dar grande importância quer à prestação de serviço de qualidade junto da população quer às opiniões relativas à DSF apresentadas pelo público, e procurar, através destas mesmas opiniões, aperfeiçoar a qualidade de todos os serviços para implementar o conceito da administração “Servir o Povo” defendido pelo Governo da Região Administrativa Especial de Macau (RAEM). Quanto à questão referida no ponto 3 da interpelação, a DSF vai optimizar, de modo continuado, as instalações de todos os «hardware» e «software», estudar mais a optimização da disponibilidade adequada dos recursos humanos e do trabalho de servir a



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
財政局  
Direcção dos Serviços de Finanças

população, e reforçar a formação dos trabalhadores.

Por outro lado, desde 2003, o SAFP organizou, de modo continuado, o Programa de Formação para os Trabalhadores de Linha da Frente. O respectivo curso divide-se em duas partes: técnicas de atendimento e conhecimentos profissionais, tendo por objectivo reforçar a consciência de servir a população e as técnicas para o desempenho das suas tarefas. No âmbito do programa já foram abertas mais de 200 turmas, que contaram com a participação total de mais de 5.000 trabalhadores da linha da frente. Em 2015, foram ainda organizados cursos de nível avançado, reforçando mais as técnicas por parte dos trabalhadores da linha da frente, de atendimento, de comunicação, de processamento de queixas e conflitos, tendo sido implementada a optimização da promoção dos serviços públicos. No futuro, o Governo da RAEM vai ainda, através do actual regime de reconhecimento da Carta de Qualidade, continuar a intensificar os serviços de atendimento dos trabalhadores de linha da frente, os programas de formação, o mecanismo do processamento de queixas e as recolhas de opiniões por parte do serviço-alvo, etc., a elevação da qualidade e da eficiência dos trabalhadores de modo a corresponder às expectativas da população sobre a prestação de serviços públicos.

Macau, 7 de Abril de 2016.

O Director dos Serviços,  
Iong Kong Leong

Nota (1): É prorrogado até ao final de Março de 2016 o prazo inicialmente previsto para Janeiro e Fevereiro do corrente ano da entrega das declarações de rendimentos dos contribuintes do 1.º Grupo, cujos rendimentos provenham de mais de uma entidade pagadora, bem como os do 2.º Grupo que não possuem contabilidade organizada (Despacho do Secretário para a Economia e Finanças n.º 4/2016).