

Fundo de Segurança Social

Resumo de sugestões, queixas e reclamações recebidas

Tipo	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Trabalhadores	2	2	1	17	7	4	0	0	0
Equipamentos e Instalações	5	1	2	5	4	0	0	0	0
Ambiente	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Procedimento e Formalidades	18	13	6	34	35	20	1	0	0
Outros	17	31	11	14	16	19	3	7	3
Total	43	48	20	70	62	43	4	7	3

Resumo sobre o resultado do estudo

As **queixas** que o FSS recebeu em 2013, inserem-se principalmente no âmbito do **procedimento e formalidades**, no total de 20 casos, tendo o FSS adoptado as seguintes medidas no sentido de uma melhoria:

- (1) 3 queixas relacionadas com a marcação ou alteração da data de avaliação de saúde para pedido de pensão de invalidez, a fim de resolver os respectivos problemas, o FSS procedeu à revisão da modalidade de marcação de junta médica conforme a quantidade de pessoas na espera. Com vista a reduzir o tempo de marcação de junta médica e processamento de dados de instrumentos, a partir de 2013, iniciou-se o trabalho de melhoria e actualização da função de marcação electrónica de consulta que os trabalhadores de linha frente ou de serviço interno utilizavam, o respectivo sistema foi colocado em uso a partir de Fevereiro de 2014. Por outro lado, em resposta aos comentários dos residentes que solicitam acrescentar mais maneiras de mudar a data marcada para consulta, se um requerente/ representante expressar que não pode entregar pessoalmente no FSS os documentos, o FSS aceita o pedido de alteração da data marcada através de formas não directas, tais como por fax ou e-mail. Após a recepção do respectivo pedido, os trabalhadores de serviço interno vão analisar e acompanhar o caso. De modo a unificar as respostas das consultas através de balcões ou de linha de informações, elaboraram-se orientações para o serviço interno.
- (2) 8 queixas relativas a morosidade de tratamento da formalidade de levantamento de verba de previdência central e lentidão do processamento sobre o levantamento por antecipação de verba, não satisfação com o resultado, pedido de entrega de documento em falta etc. Face aos diferentes problemas, o FSS fez o seu melhor esforço para simplificar as formalidades de requerimentos, por exemplo: Com vista a facilitar os idosos a requererem

o levantamento de verba, aplicaram-se medidas de triagem conforme a idade; aumentou-se o número de quiosques automáticos. Além disso, reforçou-se o pessoal da linha frente para explicar em detalhe o procedimento de requerimento, documentos necessários e tempo de espera.

- (3) 1 queixa sobre a entrega de documento referente ao subsídio de desemprego fora do prazo, dado que o cidadão não soube bem quais eram os documentos necessários, portanto, foi reforçada a comunicação entre o FSS e a DSAL, ou seja, quando um cidadão solicitar à DSAL o documento de confirmação de desemprego, se tiver dúvidas, esse serviço pode informar o cidadão para perguntar ao FSS.
- (4) 2 queixas sobre os ofícios de notificação do FSS, um cidadão queixou-se que já informou o FSS que na morada dele não existe o destinatário mas continua a receber as correspondência do FSS. Dado que o FSS não conseguiu informar o destinatário para alterar o endereço, e para evitar a repetição do incidente, acrescentou-se uma formalidade de suspensão do uso de endereço, se um cidadão receber uma correspondência mas o destinatário não mora nesse endereço, pode então preencher um formulário “Declaração de suspensão de envio de correspondência”, o FSS irá suspender o envio de correspondência a essa morada.
- (5) As 6 restantes queixas foram arquivadas depois de esclarecidas pelo FSS.

Há ainda mais 19 **queixas que envolvem em outros aspectos**, a maioria destas tem a ver com os problemas de contribuições de empresas. 7 das quais, pagaram contribuições para familiar de forma a obter a quota de trabalhadores não residentes; para a mesma finalidade, contrataram-se trabalhadores residentes e foram forçados a terminar o trabalho, e pagaram duas vezes contribuições para o mesmo trabalhador; descontou-se no salário mas não se pagou as contribuições; pagaram as contribuições por empresa desconhecida sem acordo do trabalhador; queixou-se que o FSS não devia devolver as contribuições em excesso para ex-empregador. Em seguida, há 3 queixas sobre pensão para idosos, especialmente, o valor da pensão para idosos é mais baixo do que o do risco social; a alta despesa de pensão para idosos provoca a falência do FSS; o FSS escreveu o número de telefone num exemplar de formulário de pensão para idosos. Além disso, há queixas sobre a não prestação de serviço durante a hora de almoço; indeferimento de subsídio de desemprego; propaganda insuficiente sobre os subsídios; gastar recursos e tempo quando consultar a página electrónica com a necessidade de introduzir um código de verificação. No que respeita às queixas sobre as contribuições fictícias para obter a quota de trabalhadores não residentes, o FSS submeteu estas queixas à DSAL e Gabinete para os Recursos Humanos; as queixas sobre o não pagamento de contribuições para trabalhadores foram também transferidas para a DSAL; as queixas de outras situações foram arquivadas de forma normal depois de esclarecidas pelo FSS.