



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
社會保障基金
Fundo de Segurança Social

Resumo de sugestões, queixas e reclamações recebidas

Tipo	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Pessoal	1	1	2	4	13	10	0	0	0
Equipamentos e Instalações	2	1	4	0	0	1	0	0	0
Ambiente	0	2	0	0	2	0	0	0	0
Procedimento e Formalidades	6	6	8	20	5	17	0	0	0
Outros	11	42	16	19	22	4	3	1	0
Total	20	52	30	43	42	32	3	1	0

Resumo sobre o resultado do estudo dos casos de 2015

As queixas que o FSS recebeu, inserem-se principalmente no âmbito de “**procedimento e formalidades**” bem como “**pessoal**”, tendo o FSS adoptado as seguintes medidas no sentido de uma melhoria:

- (1) Alertar os funcionários da linha frente e guardas de segurança para um tratamento flexível dos cidadãos conforme a realidade sempre que se verifique a efectuação presencial da prova de vida junto do FSS pelos beneficiários com dificuldade de movimentar-se;
- (2) Alertar os funcionários para ter em atenção da língua usada na carta pelo cidadão, de modo que o FSS use uma língua adequada na resposta ao respectivo cidadão;
- (3) Fazer um eventual ajustamento de balcões conforme as filas de espera, a fim de atender os cidadãos com a maior brevidade possível;
- (4) Rever e actualizar as orientações internas da conta individual de previdência (levantamento da verba por herdeiro) e dar a conhecer aos funcionários da linha frente as mesmas através de intranet logo que sejam actualizadas;
- (5) Continuar a reforçar as análises dos seus trabalhadores sobre os casos e a formação sobre técnicas de atendimento, no sentido de prestarem um serviço de qualidade ao público;



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau

社會保障基金
Fundo de Segurança Social

- (6) O FSS pediu à companhia de segurança que destaque uma chefia para uma inspeção periódica, e que devia obrigar os seus trabalhadores a prestar atenção à atitude de atendimento ao público bem como às suas palavras e actos.