

Fundo de Segurança Social

Situação da Execução da Carta de Qualidade

N.º	Itens de serviços	Indicadores de qualidade dos serviços	Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos 2022-2024	Taxa efectiva de satisfação dos objectivos		
				2022	2023	2024
1	Certificado de Conta Corrente de Empregador	Concluído em 3 dias úteis, a contar do dia seguinte ao da entrega do requerimento e documentos necessários.	100%	100%	100%	100%
2	Certificado de Conta Corrente de Beneficiário		100%	100%	100%	100%
3	Pensão para Idosos	O requerente será notificado do resultado dentro do prazo de 14 dias úteis contados a partir do dia seguinte à data em que o requerente reúne todos os requisitos e entrega todos os documentos necessários. ^{1,3}	100%	100%	100%	100%
	Antecipação da Pensão		100%	100%	100%	100%
4	Subsídio de Desemprego		100%	100%	100%	100%
5	Subsídio de Doença		100%	100%	--	100%
6	Subsídio de Nascimento		100%	100%	100%	100%
7	Subsídio de Casamento		100%	100%	100%	100%
8	Subsídio de Funeral		100%	100%	100%	100%
9	Contribuições do Regime Facultativo (Inscrição)	O requerente será notificado do resultado por ofício dentro do prazo de 14 dias úteis contados a partir do dia seguinte à data em que o requerente reúne todos os requisitos e entrega todos os documentos necessários. ¹	100%	100%	100%	100%
10	Subsídio para integração laboral de desempregados		100%	100%	100%	100%
11	Subsídio por contratação de jovens à procura do primeiro emprego		100%	100%	100%	100%
12	Requerimento de levantamento de verba do regime de previdência central não obrigatório (Levantamento de verba pelo herdeiro)		95%	100%	99.86%	100%
13	Indemnização de doença profissional respiratória	O processo começa pela submissão do auto de doença profissional pela DSAL, a notificação sobre a data indicada pelo Ministério Público para a realização de uma tentativa de conciliação bem como o parecer de medicina legal, e depois, passa para o representante do FSS a participar na conciliação. Após recebido o relatório da conciliação do representante e assegurada a indemnização, o requerente será notificado do resultado por ofício dentro do prazo de 30 dias.	100%	Não há registo	Não há registo	Não há registo

Fundo de Segurança Social
Situação da Execução da Carta de Qualidade

N.º	Itens de serviços	Indicadores de qualidade dos serviços	Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos 2022-2024	Taxa efectiva de satisfação dos objectivos		
				2022	2023	2024
14	Subsídio de formação a desempregados	O participante será notificado do resultado por ofício dentro do prazo de 14 dias úteis contados a partir do dia seguinte à data de entrega da lista de assiduidade do participante pela entidade formadora. ¹	100%	100%	100%	100%
15	Pagamento da taxa de contratação de trabalhadores não residentes (Consulta <i>online</i> sobre o número de trabalhadores em relação à taxa de contratação de trabalhadores não residentes a pagar) @	A partir dos dois dias úteis anteriores ao mês de pagamento, pode consultar, através do sítio electrónico do FSS, o número de trabalhadores em relação à taxa de contratação de trabalhadores não residentes a pagar.	100%	100%	100%	100%
16	Reclamações do regime de previdência central não obrigatório (ter domicílio no Interior da China e ter completado 65 anos de idade)	O reclamante será notificado do resultado dentro do prazo de 25 dias úteis contados a partir do dia seguinte à data de entrega de todos os documentos necessários. ^{2,3}	95%	100%	100%	99.9%
	Reclamações do regime de previdência central não obrigatório (internamento hospitalar) #	O reclamante será notificado do resultado por ofício dentro do prazo de 25 dias úteis contados a partir do dia seguinte à data em que tenha entregado todos os documentos necessários. ²	95%	--	--	100%
	Reclamações do regime de previdência central não obrigatório (missão oficial de serviço, exercício de funções ao serviço da RAEM ou exercício de outras funções oficiais) #		95%	--	--	100%
	Reclamações do regime de previdência central não obrigatório (ter permanecido na RAEM, pelo menos, 183 dias) #		95%	--	--	100%

Fundo de Segurança Social
Situação da Execução da Carta de Qualidade

N.º	Itens de serviços	Indicadores de qualidade dos serviços	Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos 2022-2024	Taxa efectiva de satisfação dos objectivos		
				2022	2023	2024
17	Planos conjuntos de previdência (Registo de instrumentos de aplicação pela 1.ª vez por entidade gestora de fundos) #	A entidade gestora de fundos será notificada do resultado por ofício dentro do prazo de 14 dias úteis contados a partir do dia seguinte à data em que reúna todos os requisitos e tenha entregue todos os documentos necessários. 4	95%	--	--	Não há registo
	Planos conjuntos de previdência (Adicionamento de instrumento de aplicação por entidade gestora de fundos) #		95%	--	--	Não há registo
	Planos conjuntos de previdência (Alteração dos dados da entidade gestora de fundos) #		95%	--	--	Não há registo
18	Contribuições do Regime Obrigatório (Matrícula do Empregador) ^	O requerimento estará concluído dentro de 2 dias úteis contados a partir da data em que tenham sido entregues todos os documentos necessários.	85%	--	--	100%
	Contribuições do Regime Obrigatório (Matrícula do empregador com antecedência) ^		85%	--	--	100%
	Contribuições do Regime Obrigatório (Reclamação por falta de pagamento de contribuições por parte do empregador)	O reclamante será notificado por ofício do andamento da queixa dentro de 15 dias úteis, contados a partir do dia seguinte à data de apresentação da reclamação.	90%	100%	100%	100%
	Contribuições do Regime Obrigatório (Serviço de Declarações Electrónicas – Acrescimento e Cancelamento do Titular da Conta Principal) ^	O requerimento estará concluído dentro de 10 dias úteis contados a partir do dia seguinte à data em que tenham sido entregues todos os documentos necessários.	90%	--	--	Não há registo
19	Pensão de Invalidez (Relativamente à marcação da data de avaliação pela Junta Médica do FSS)	A avaliação pela Junta médica do FSS é marcada dentro de 40 dias úteis a contar do dia seguinte àquele em que tenham sido entregues o impresso de requerimento e os documentos necessários. 5	80%	100%	100%	100%

Fundo de Segurança Social

Situação da Execução da Carta de Qualidade

Nota:

1. Caso não consigamos concluir o requerimento a tempo por motivos especiais, o requerente será notificado dentro de 10 dias úteis, a contar do dia seguinte ao da entrega do requerimento.
 2. Caso não consigamos concluir o procedimento a tempo por motivos especiais, o reclamante será notificado dentro de 15 dias úteis, a contar do dia seguinte ao da entrega do impresso.
 3. No caso de requerimento offline: o requerente/reclamante será notificado do resultado por SMS ou ofício; no caso de requerimento online: o requerente/reclamante será notificado do resultado através da Conta Única de Macau ou por ofício.
 4. Caso o requerimento não possa ser concluído a tempo por motivos especiais, a entidade gestora de fundos será notificada dentro de 5 dias úteis contados a partir do dia seguinte ao da entrega do requerimento.
 5. Excepto nos casos diferidos a pedido do requerente e nos casos de visitas médicas domiciliárias.
- @ O indicador deste item foi ajustado em 16 de Dezembro de 2024 e o indicador original era “No primeiro dia útil do mês de pagamento, pode consultar, através da página electrónica do FSS, o número de trabalhadores em relação à taxa de contratação de trabalhadores não residentes a pagar.”
- # Este item foi implementado a partir de 2 de Dezembro de 2024.
- ^ Este item foi implementado a partir de 18 de Dezembro de 2024.

Em 2024, o FSS registou um total de 19 itens da Carta de Qualidade, envolvendo 28 indicadores de qualidade dos serviços, todos estão a atingir à taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos, sendo semelhante à dos anos anteriores, e a sua execução foi satisfatória.