



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		
		2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Circuito procedimental dos serviços <sup>1</sup>	Serviço prestado pelos trabalhadores	0	0	0	3	6	6	0	0	0
	Ambiente e instalações complementares	2	2	0	2	1	2	0	0	0
	Procedimentos e formalidades	1	7	2	9	17	15	0	0	0
	Informações dos serviços	2	1	2	4	7	1	0	0	0
	Garantias do serviço	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Serviços electrónicos	6	7	7	5	4	5	0	0	0
	Informações sobre o desempenho	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Integração de serviços	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Funções de fiscalização <sup>2</sup>	Segurança social, serviços e benefícios	13	16	21	1	1	1	0	0	0
<b>Total</b>		<b>24</b>	<b>33</b>	<b>34</b>	<b>24</b>	<b>36</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

<sup>1</sup> O conteúdo das opiniões envolve o processo dos serviços prestados pelo FSS.

<sup>2</sup> O conteúdo das opiniões não envolve o processo dos serviços prestados pelo FSS, mas sim as competências e os trabalhos responsáveis pelo FSS.

### Resumo sobre o resultado do estudo dos casos de 2024

1. As queixas que o FSS recebeu, inserem-se principalmente no âmbito de “Procedimentos e formalidades”, sendo que as opiniões recebidas abrangem as contribuições do regime da segurança social e as diversas prestações, bem como as reclamações e os requerimentos de



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

levantamento de verba do regime de previdência central não obrigatório, etc. O FSS adoptou as seguintes medidas de aperfeiçoamento:

- (1) Relativamente à falta de uniformidade de instruções sobre os documentos a receber nos dois postos de atendimento, o FSS alerta, mais uma vez, os trabalhadores para darem orientações com precisão aos cidadãos de acordo com critérios internos uniformizados. Em paralelo, após a recepção de documentos, os trabalhadores da linha de frente devem informar os cidadãos de que poderão ser notificados para entregar os eventuais documentos necessários em falta logo que encontrem problemas durante tratamento, a fim de evitar mal-entendidos;
- (2) Para fazer face ao maior número de pedidos e atendimento após os feriados consecutivos ou surgimento de necessidades de serviços, o FSS vai verificar a alocação do pessoal da linha de frente durante esse período. Para além de reservar trabalhadores suficientes da linha de frente, o FSS disporá ainda de trabalhadores internos para prestar o eventual apoio;
- (3) Foi alertado às entidades gestoras de fundos do regime de previdência central não obrigatório que devem otimizar os serviços de atendimento e efectuar bem os trabalhos de divulgação das informações dos fundos de pensões.

2. Eficácia das medidas concluídas:

Após o exercício das medidas, o FSS não recebeu mais queixas do mesmo género, tal significa que as medidas alcançadas resultam numa determinada eficácia positiva.

3. Situação das medidas não concluídas:

Procede-se à optimização do conteúdo das mensagens sobre o aviso de atribuição automática e a notificação do resultado do requerimento de levantamento de verba do regime de previdência central não obrigatório do ano 2025 que serão emitidas posteriormente.

4. Além de recebimento de casos de sugestões e queixas, no ano 2024, o FSS recebeu 17 casos de elogio pela atitude de cortesia, atenção e profissionalismo dos funcionários da linha de frente.

5. Todos os casos recebidos pelo FSS em 2024 conseguiram ser processados e arquivados dentro de 45 dias.