



6

財政及行政管理

GESTÃO FINANCEIRA E ADMINISTRATIVA

6.1 收入

6.2 支出

6.3 滾存基金

6.4 行政管理

6.5 服務優化

6.1 Receitas

6.2 Despesas

6.3 Capitalização

6.4 Gestão administrativa

6.5 Optimização do serviço

6.1 收入

6.1.1 與去年比較之演變

本年總收入為 49 億 3700 多萬元，其中博彩撥款佔了約 33 億 2500 多萬元，佔總收入的 67.4%；其次是特區政府百分之一共同分享 10 億 7400 多萬元，佔 21.8%；而供款僅佔總收入的 6.2%。

2011 年比 2010 年的總收入增加約澳門幣 19 億 9000 多萬元，增幅約為 68.02%，其主要原因是博彩撥款的大幅提升。

6.1 Receitas

6.1.1 Evolução em relação ao ano anterior

A receita total do corrente ano é de mais de 4,937 mil milhões, na qual a fatia das contribuições de jogo e 1% de comparticipação do governo são de 3.325 mil milhões e de 1,074 mil milhões, correspondentes respectivamente a 67,4% e 21,8%, porém as contribuições apenas representam 6,2% da receita total.

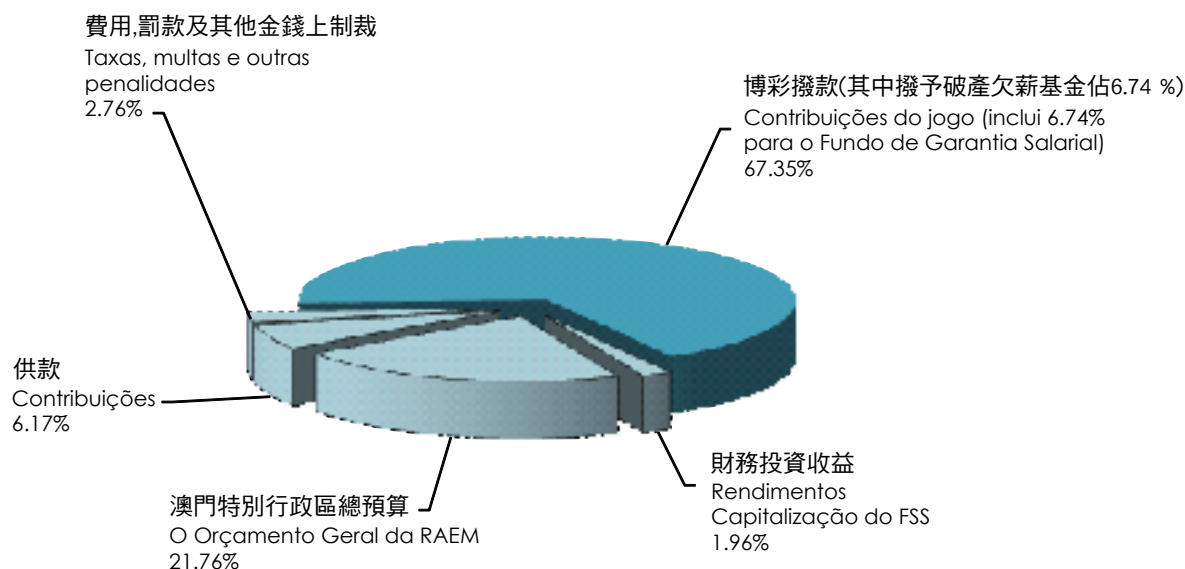
Em relação ao ano anterior, regista-se um aumento de cerca de 1,990 mil milhões de patacas, correspondente a 68,02%, a razão principal deve-se ao aumento significativo de contribuições do jogo.

表二十六：與上年度比較之收入情況（澳門幣計）

QUADRO 26 – Situação das receitas em comparação com o ano anterior (em MOP)

名稱 Capítulos	2009	2010	2010 與 2009 年 比較之差額 Diferença 2010/2009		2011	2011 與 2010 年 比較之差額 Diferença 2011/2010	
			金額 (澳門幣) em(MOP)	百分比 em%		金額 (澳門幣) em(MOP)	百分比 em%
03章 - 費用、罰款及其他金錢上制裁 Cap 03 - Taxas, multas e outras penalidades	4,059,922	26,244,306	22,184,384	546.42	136,110,941	109,866,635	418.63
04章 - 財務收益 Cap 04 - Rendimentos							
基金滾存 Fundo de capitalização do FSS	1,820,831	7,887,786	6,066,955	333.20	13,602,167	5,714,381	74.25
澳門特別行政區財政預算之撥款 (援助失業人士-新規章) Transferências do orçamento da RAEM (apoio a desempregados)	296,341	992,162	695,821	234.80	1,578,269	586,107	59.07
博彩撥款 (法律16/2001) Contribuições do jogo (Lei n.º 16/2001)	7,263,955	40,312,324	33,048,369	454.96	80,429,692	40,117,368	99.52
職業培訓專款之撥款 Verba especial para formação profissional	152,119	516,847	364,728	239.76	1,003,858	487,011	94.23
05章 - 轉移 Cap 05 - Transferências							
澳門特別行政區總預算 Orçamento da RAEM	366,519,703	593,581,259	227,061,556	61.95	1,074,295,094	480,713,835	80.99
博彩撥款 (法律16/2001) Contribuições do jogo (Lei n.º 16/2001)	1,365,489,322	2,111,919,115	746,429,793	54.66	3,325,933,292	1,214,014,177	57.48
08章 - 供款 Cap 08 - Contribuições	172,158,390	157,160,003	-14,998,387	-8.71	304,567,118	147,407,115	93.79
總數 TOTAL	1,917,760,583	2,938,613,802	1,020,853,219	53.23	4,937,520,431	1,998,906,629	68.02

圖六：二零一一年之收入
GRÁFICO 6 – Receitas de 2011



6.1.2 最近五年之收入演變

從表二十七可觀察到最近五年所得收入的演變，2011年“03章 - 費用、罰款及其他金錢上制裁”有大幅增加，主要原因為於2010年生效之「聘用外地僱員法」所徵收的聘用費（約澳門幣1億2880萬多元）有增加，而“04章 - 財務收益”因存款利率之上調及澳門特別行政區政府之撥款增加而有所上升。此外，2011年第4/2010號法律生效後，納入社保供款制度的市民大增，因此2011年的供款亦較2010年有所增加。

6.1.2 Evolução das receitas nos últimos 5 anos

No quadro 27, evolução das receitas ao longo dos últimos 5 anos, verifica-se no “Capítulo 03 – Taxas, multas e outras penalidades”, do ano 2011, um acréscimo significativo, deve-se ao aumento na cobrança de taxa de contratação (cerca de 128,8 milhões de patacas) que é definida pela Lei da Contratação de Trabalhadores não Residentes, a mesma entrou em vigor em 2010. No “Capítulo 04 – Rendimentos”, regista-se um acréscimo, devido ao aumento de taxas de juro de depósito e da dotação do Governo da RAEM. Por outro lado, devido à Lei n.º 4/2010 (Regime da Segurança Social) que foi implementada em 2011, aumenta-se acentuadamente o número dos cidadãos integrados neste regime, portanto regista-se um acréscimo nas contribuições em comparação ao ano de 2010.

表二十七：近五年收入之演變（澳門幣百萬元計）
QUADRO 27: Evolução das receitas nos últimos 5 anos (em milhões de MOP)

收入來源 Fontes de receita	2007	2008	2009	2010	2011
03 章 - 費用、罰款及其他金錢上制裁 Cap 03 - Taxas, multas e outras penalidades					
外地僱員聘用費 Taxa de contratação de trabalhadores não residentes	--	--	--	16.605	128.878
其他 Outras	3.931	3.809	4.060	9.639	7.233
04 章 - 財務收益 Cap 04 - Rendimentos					
基金滾存 Fundo de capitalização do FSS	7.847	6.967	1.821	7.888	13.602
澳門特別行政區財政預算之撥款 （援助失業人士 - 新規章） Transferências do orçamento da RAEM (apoio a desempregados)	3.243	1.674	0.296	0.992	1.578
博彩撥款（法律 16/2001） Contribuições do jogo (Lei 16/2001)	33.414	22.878	7.264	40.312	80.430
職業培訓專款之撥款 Verba especial para formação profissional	1.979	1.036	0.152	0.517	1.004
05 章 - 轉移 Cap 05 - Transferências					
澳門特別行政區總預算 Orçamento da RAEM	301.919	569.935	366.520	593.581	1,074.295
博彩撥款（法律 16/2001） Contribuições do jogo (Lei 16/2001)	514.991	1,446.883	1,365.489	2,111.919	3,325.933
08 章 - 供款 Cap 08 - Contribuições					
強制性制度的供款 Contribuições do regime obrigatório	93.137	104.463	109.623	115.971	125.727
任意性制度的供款 Contribuições do regime facultativo	--	--	--	--	30.331
補扣供款 Contribuições retroactivas	--	--	--	--	143.882
自願供款 Contribuições de pagamento voluntário	7.951	9.000	9.145	10.589	2.793
自僱勞工之供款 Contribuições de trabalhadores por conta própria	6.436	6.750	6.981	7.031	1.762
為非本地工人繳付之供款 （公司及家務工作者） Contribuições para trabalhadores não residentes (trabalhadores de empresas e trabalhadores domésticos)	34.433	44.313	46.410	23.569	0.072
總數 TOTAL	1,009.281	2,217.708	1,917.761	2,938.613	4,937.520

6.1.3 運用滾存基金所得的收益率

以下表二十八及圖十顯示最近五年運用滾存基金所得的收益率與通脹率作比較的演變情況，本基金 2011 年的年收益率為 1.64%（2011 年度各項數據乃以截至 2011 年 12 月 31 日銀行存款及投資合同數據計算）。2011 年特區政府撥款有所增加，然而，同年之環球股票市場動盪，投資環境因素不明朗，因而減少在投資上的注資，將資金存放在回報較為穩定的定期存款。

本基金一直以來沿用的投資政策都較為保守並以低風險為主，投資方式包括銀行存款及投資管理合同。

6.1.3 Taxa de rendimento das aplicações do fundo de capitalização

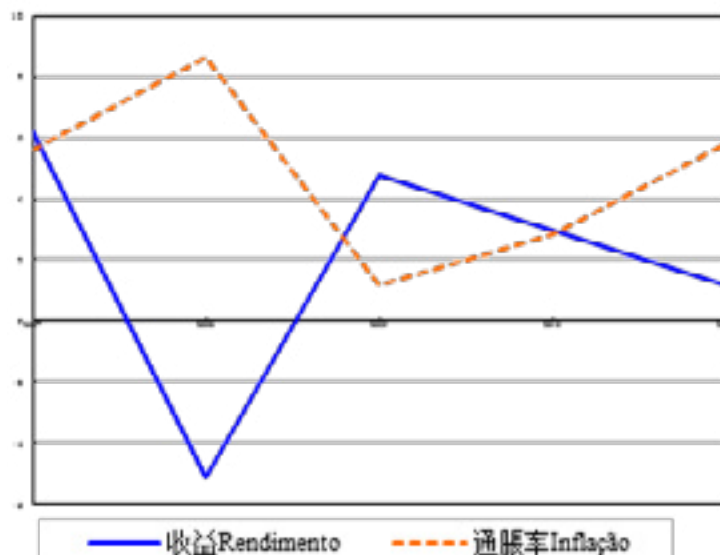
O quadro 28 e o gráfico 10 seguintes mostram a evolução da taxa de rendimento das aplicações financeiras nos últimos 5 anos, em comparação com a inflação; a taxa de rendimento do FSS no ano de 2011 é de 1,64% (Os dados do ano 2011 são baseados nos dados de depósitos bancários e contratos de gestão financeira fechados no dia 31 de Dezembro de 2011). Em 2011, foi aumentada a dotação do Governo da RAEM, porém, no mesmo ano, devido à turbulência do mercado global de acções e aos factores de incerteza para o ambiente de investimentos, portanto foi reduzida a injeção de capital nos investimentos, aplicando-se o capital em depósitos a prazo que oferecem um retorno mais estável.

No FSS a política seguida nas aplicações tem sido sempre de pouco risco e de certo modo conservadora; as modalidades de aplicações financeiras são os depósitos bancários e contratos de gestão financeira.

表二十八：收益
QUADRO 28: Taxa de rendimento

年份 Anos	銀行存款年收益率 Taxa de rendimento anual de depósitos bancários	投資合同年收益率 Taxa de rendimento anual de contratos de gestão financeira	年收益率 Taxa de rendimento anual	通脹率 Taxa de inflação
2007	2.20	4.03	6.23	5.57
2008	0.99	-6.13	-5.14	8.61
2009	0.20	4.56	4.76	1.18
2010	0.85	2.11	2.96	2.81
2011	1.36	0.28	1.64	5.81

圖七：通脹率
GRÁFICO 7 – Inflação



6.2 支出

6.2.1 與去年比較之演變

從下表可看到 2011 年的總支出比 2010 年增加約澳門幣 3 億 7700 多萬元 (+46.43%)

隨著本澳人口老化、受益人可申請提前發放養老金，以及新社會保障制度之實行，符合資格申請福利金之受益人有所增加，以致“04 章 - 轉移”的“養老金及殘疾金”的發放金額於 2011 年比 2010 年增加約澳門幣 3 億 5700 多萬元 (+49.56%)。而相關章節的各項福利發放亦佔了本基金總支出 93%。

由於新社會保障制度之推行及構建中央公積金制度，本基金增聘了人員，故“01 章 - 人事”之金額有所增加，增幅為 40.54%。此外，“02 章 - 資產及勞務”之費用亦有所上升，主要原因是為推廣新社會保障制度，有需要印製宣傳品及進行電子媒體宣傳。與此同時，本基金亦於 2011 年進行了社會保障制度精算報告，以能掌握本基金在未來將可能遇到的財務狀況，以便能對社保制度作出合適之調整。綜合上述項目連其他日常開支，本年支出之增幅為 46.43%。

6.2 Despesas

6.2.1 Evolução em relação ao ano anterior

No quadro 4 foi verificado um aumento nas despesas em relação ao ano anterior, cerca de 377 milhões de patacas (+46,43%).

Na sequência do envelhecimento da população e à possibilidade dos beneficiários poderem requerer a atribuição antecipada da pensão para idosos, e devido à execução do novo regime da segurança social, o número de beneficiários com requisitos para requerer as prestações aumentou, substancialmente, cerca de 357 milhões de patacas nas “pensões para idosos e de invalidez” do “Capítulo 04 – transferência” em relação ao ano anterior (+49,56%). A atribuição das prestações apresenta 93% das despesas totais do FSS.

Devido à implementação do novo Regime da Segurança Social e à criação do regime de previdência central, o FSS precisou de aumentar o número de trabalhadores, pelo que se regista um acréscimo de 40,54% no “Capítulo 01 – Pessoal”. Por outro lado, regista-se um acréscimo no “Capítulo 02 – Bens e Serviços”, devido à implementação do Regime da Segurança Social, a razão principal assente na promoção do referido regime aos cidadãos, como por exemplo, impressão de folhetos e propaganda por meios electrónicos. Entretanto, em 2011, o FSS procedeu a um estudo actuarial, no sentido de controlar a sua situação financeira no futuro, e proceder a um ajustamento adequado ao regime da segurança social. Os projectos atrás mencionados e despesas diárias apresentam um acréscimo de 46,43%.

表二十九：與去年比較之支出情況（澳門幣計）

QUADRO 29 – Situação de despesa em comparação com o ano anterior (em MOP)

名稱 Capítulos	2009	2010	2010與2009年 比較之差額 Diferença 2010/2009		2011	2011與2010年 比較之差額 Diferença 2011/2010	
			金額(澳門幣) em(MOP)	百分比 em%		金額(澳門幣) em(MOP)	百分比 em%
01 章 - 人事 Cap 01 - Pessoal	33,741,544	43,795,307	10,053,763	29.80	61,548,941	17,753,634	40.54
02 章 - 資產及勞務 Cap 02 - Bens e serviços	8,026,862	12,577,788	4,550,926	56.70	17,749,350	5,171,562	41.12
04 章 - 轉移(各項福利) Cap 04 - Transferências							
養老金及殘疾金 Pensões	626,422,040	720,762,883	94,340,843	15.06	1,077,938,564	357,175,681	49.56
失業津貼 Subsídio de desemprego	27,120,855	13,037,067	-14,083,788	-51.93	7,205,840	-5,831,227	-44.73
其他 Outras	14,109,162	13,923,193	-185,969	-1.32	16,921,147	2,997,954	21.53
社團及組織 (社會保障基金資助) Associações e organizações (subsidiadas pelo FSS)	---	152,061	152,061	0	4,000	-148,061	-97.37
05 及 07 章 - 其他支出 Cap 05 e 07 - Outras	8,573,347	9,247,026	673,679	7.86	9,842,386	595,360	6.44
總數 TOTAL	717,993,810	813,495,325	95,501,515	13.30	1,191,210,228	377,714,903	46.43

6.2.2 最近五年的支出演變

04 章 - 轉移〔各項福利〕的支出每年均不斷增加，原因是受益人數目和各項福利的發放金額均持續上升，除了自 2008 年 9 月開始，受益人可申請提前發放養老金外，2011 年實施的新社會保障制度，部份市民在補交供款後即時作出養老金之申請，養老金的支出亦因而有所增加。

此外，因新社會保障制度之實施及構建中央公積金制度，本基金有需要加聘人員以應付相關之工作，各項支出亦因此相應的有所增加。

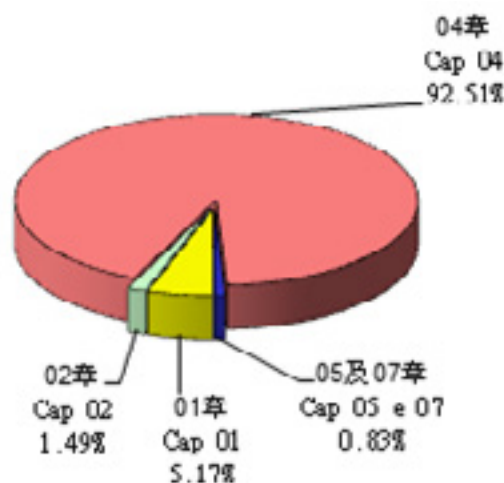
6.2.2 Evolução das despesas nos últimos 5 anos

O facto mais saliente é o da subida anual da despesa relativa ao capítulo 04 “transferências” (prestações). Isto explica-se pelo aumento, ao longo dos anos, quer do número de utentes, quer do valor das prestações, salientando-se que desde Setembro de 2008, os beneficiários podem requerer a atribuição antecipada da pensão para idosos e que após a implementação do novo regime da segurança social, uma parte dos cidadãos requereram logo a pensão para idosos depois de efectuar as contribuições retroactivas, portanto as despesas da pensão para idosos registam um acréscimo

Por outro lado, devido à aplicação do novo Regime da Segurança Social e à criação do Regime do Previdência Central, foi necessário aumentar o número de trabalhadores para enfrentar o trabalho em causa, registando-se um acréscimo em cada despesa.

圖八：每章支出的比例

GRÁFICO 8: Proporção de despesas por capítulos



表三十：最近五年每章支出之演變（澳門幣計）

QUADRO 30 – Evolução das despesas por capítulos, nos últimos 5 anos (em MOP)

名稱 Capítulos	2007	2008	2009	2010	2011
01章 - 人事 Cap 01 - Pessoal	23.573	27.070	33.742	43.795	61.549
02章 - 資產及勞務 Cap 02 - Bens e serviços	3.675	4.133	8.027	12.578	17.749
04章 - 轉移〔各項福利〕 Cap 04 - Transferências (prestações)	308.986	436.053	667.652	747.875	1,102.070
05及07章 - 其他支出 Cap 05 e 07 - Outras	5.350	6.169	8.573	9.247	9.842
總數 TOTAL	341.584	473.425	717.994	813.495	1,191.210

6.3 滾存基金

本基金投資方式包括投資管理合同及銀行存款。

2011 年約有 84% 的投資為銀行存款，全部存款均在澳門特區多間銀行機構開立；而約 16% 由投資管理合同組成。本基金現時由兩間投資經理進行投資，及一間投資管理顧問公司協助監管及對投資行為作出意見。這些合同是基於經預先批核的投資組合而簽訂，並須遵從低風險的原則進行各項投資。

澳門特區政府之博彩撥款雖然有所增加，但基於 2011 年環球的金融市場動盪及投資環境不明朗的情況，下，本基金於 2011 年投放於銀行存款的資金較投資管理合同比率為高。

6.3 Capitalização

As formas de aplicação financeira do FSS são contratos de gestão financeira e depósitos bancários.

No ano 2011, ressalta o facto de cerca de 84% das aplicações serem os depósitos bancários, todos eles feitos em instituições da RAEM, e 16% em contratos de gestão financeira. Existem actualmente dois gestores financeiros que aplicam os investimentos do FSS, e um assessor financeiro para apoiar a fiscalização e pronunciar-se sobre os actos de investimento, que foram celebrados com base num portfolio previamente aprovado e obedecendo a critérios de baixo risco.

Embora fosse aumentada a dotação do Governo da RAEM, porém, devido à turbulência do mercado financeiro global, e situação de incerteza do ambiente de investimento de 2011, a aplicação de capital do FSS nos depósitos bancários desse ano foi mais elevada do que nos contratos de gestão financeira.

表三十一：至二零一一年十二月三十一日的財務投資
QUADRO 31: Aplicações financeiras em 31/12/2011

投資方式 Formas de aplicação	澳門幣 MOP	%
投資管理合同 Contratos de gestão financeira	1,719,577,125	15.56
銀行存款 Depósitos bancários	9,330,230,853	84.44
總數 TOTAL	11,049,807,978	100.00

表三十二展示社會保障基金最近五年來的滾存演變情況。

根據圖表展示的數據，最後一年的滾存金額增加約澳門幣 48 億 2900 多萬 (77.65%)，主要是本基金於 2011 財政年度獲得的博彩撥款所致。

社會保障基金除擁有專用於法例所指福利的滾存基金（約澳門幣 110 億元）外，還擁有價值約澳門幣 4000 萬元的產業，其中包括在 1996 年約以 3900 萬元購入，目前用作辦事處之社會保障基金大樓。

No quadro 32 pode observar-se a evolução da capitalização do FSS ao longo dos últimos 5 anos.

Conforme os dados apresentados, houve no último ano um acréscimo de cerca de 4,829 mil milhões de patacas (77,65%), sendo a razão principal deste acréscimo a dotação das contribuições de jogos a favor do FSS no ano financeiro de 2011.

Para além do valor da capitalização (cerca de 11,000 mil milhões de patacas), destinado aos benefícios regulamentares que estão previstos na legislação, o FSS tem ainda um património cerca de 40 milhões de patacas, do qual fazem parte as instalações onde funcionam os seus serviços, adquiridas em 1996 por cerca de 39 milhões de patacas.

表三十二：滾存之演變
QUADRO 32 – Evolução da capitalização

年份 ANOS	累計滾存金額 (澳門幣百萬元) Valor da capitalização acumulado (em milhões MOP)	增/減金額 (澳門幣百萬元) Aumento/ redução em milhões de MOP	增/減百分率 百分率 Aumento/ redução em %
2007	2,244.062	738.859	49.09
2008	3,801.073	1,557.011	69.38
2009	5,206.881	1,405.808	36.98
2010	6,219.851	1,012.970	19.45
2011	11,049.810	4,829.959	77.65

6.4 行政管理

6.4 Gestão administrativa

6.4.1 人力資源狀況

6.4.1 Recursos humanos

2011 年本基金共有 205 名工作人員，其中 35 名是新增聘的，包括 4 名高級技術員、30 名技術輔導員和 1 名技術工人。

No ano 2011, o FSS contava com 205 trabalhadores, entre os quais, 35 foram novas contratações, nomeadamente 4 técnicos superiores, 30 adjuntos técnicos e 1 operário qualificado.

此外，有 2 名人員以定期委任在其他政府部門擔任職務，分別為 1 名高級技術員及 1 名技術輔導員。5 名人員被徵用至其他政府部門，分別為 1 名高級技術員及 4 名技術輔導員，另有 1 名技術員申請長期無薪假。

Além disso, 2 trabalhadores, nomeadamente um técnico superior e um adjunto técnico, encontravam-se a prestar funções em comissão de serviço noutros serviços públicos. Cinco trabalhadores foram requisitados por outros serviços públicos, nomeadamente um técnico superior e 4 adjuntos técnicos, e um pessoal técnico encontrava-se em licença sem vencimento de longa duração.

2011 年人員離職方面共有 15 名，包括 6 名行政技術輔導員、7 名技術輔導員及 1 名技術員離職，另有 1 名勤雜人員退休。

Em 2011, 15 trabalhadores foram desligados do serviço, nomeadamente 6 assistentes técnicos administrativos, 7 adjuntos técnicos e 1 técnico por desvinculação e 1 auxiliar por aposentação.

6.4.2 人員聘用方式

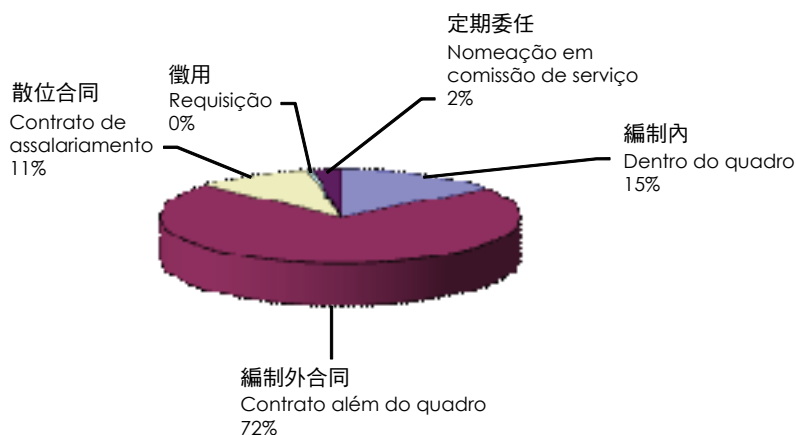
6.4.2 Formas de provimento

圖九顯示 205 名工作人員的聘用方式，當中有 31 名屬於編制內人員，146 名以編制外合同聘用，以散位合同聘用的有 22 名，5 名以定期委任方式，另外 1 名由其他部門徵用至本基金。

O gráfico 9 ilustra as formas como os 205 trabalhadores foram providos: existiam 31 trabalhadores do quadro, 146 além do quadro, 22 recrutados por contrato de assalariamento, 5 em comissão de serviço, e um requisitado de outro serviço público para prestar funções no FSS.

圖九：人員聘用比例

QUADRO 9 – Proporção de formas de contratação



6.4.3 人員年齡結構及性別

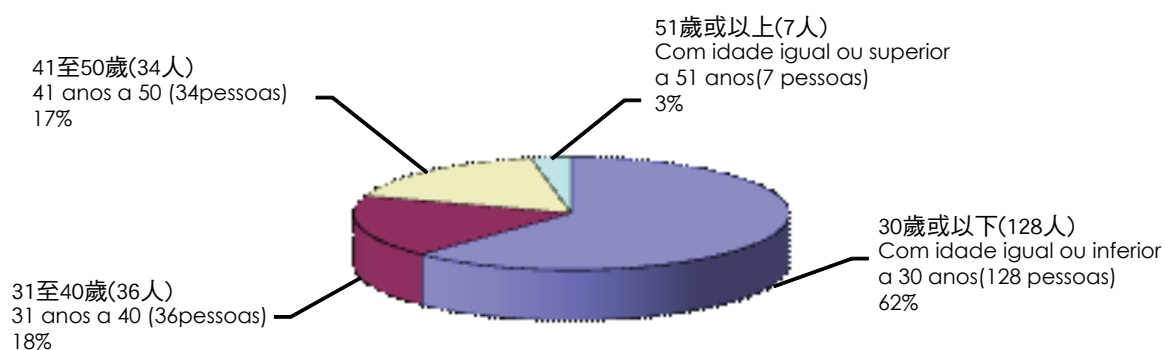
圖十及圖十一分別列出本基金人員的年齡結構及性別。30歲或以下的人員佔最多數，共有28人，佔62%。性別方面以女性員工為多，佔67%。

6.4.3 Distribuição dos trabalhadores por idade e sexo

Os gráficos 10 e 11 representam, respectivamente, as idades e o sexo dos trabalhadores do FSS. O grupo de trabalhadores com idade igual ou inferior a 30 anos é o que tem maior peso, apresentando 28 pessoas, o que corresponde a 62%. O sexo feminino predomina apresentando 67% do total dos trabalhadores.

圖十：人員年齡結構

QUADRO 10 – Distribuição dos trabalhadores por idade



圖十一：人員性別

QUADRO 11 – Distribuição dos trabalhadores por sexo



6.5 服務優化

6.5.1 服務承諾

本基金於2008年進行了首次服務承諾認可申請，共推出8項對外服務承諾項目。為進一步提升服務素質，本基金於2010年將服務承諾項目增至14項，並通過公共服務評審委員會的覆審。

隨著第4/2010號法律《社會保障制度》於2011年1月1日生效，「自僱勞工登錄之申請」及「自願供款之申請」兩項服務被終止，故截止2011年末，本基金的服務承諾共有12項。

在2011年期間，本基金持續跟進公共服務評審委員會就覆審提出的改善建議。

6.5 Optimização do Serviço

6.5.1 Carta de Qualidade

O FSS apresentou, pela primeira vez, no ano 2008, o pedido de reconhecimento da Carta de Qualidade, oferecendo, na altura, 8 ítems de serviços ao público. Com vista a promover ainda mais a qualidade dos serviços, o FSS aumentou, em 2010, para 14 os ítems de serviços com Carta de Qualidade, que mereceram uma reavaliação favorável Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos.

Com a entrada em vigor da Lei n.º 4/2010 "Regime da Segurança Social", em 1 de Janeiro de 2011, dois ítems de serviços foram extintos, nomeadamente o "pedido de inscrição de trabalhador por conta própria" e o "pedido de contribuição voluntária", pelo que, em 2011, os serviços de Carta de Qualidade oferecidos pelo FSS eram, no total, 12 ítems.

Durante o ano 2011, o FSS deu continuidade aos trabalhos de acompanhamento das propostas de melhoria apresentadas pela Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos.

表三十三：服務承諾的履行情況
QUADRO 33 – Situação da Execução da a Carta de Qualidade

序號 N.º	服務項目 Os itens de serviços	服務質量指標 Indicadores de qualidade dos serviços	預設達標率 Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos	實際達標率 Taxa efectiva de satisfação dos objectivos	
				2010	2011
1	供款人供款證明書之申請 Pedido de Certidão de Conta Corrente de Contribuinte	3個工作日 3 dias úteis.	100%	100%	100%
2	受益人供款證明書之申請 Pedido de Certidão de Conta Corrente de Beneficiário		100%	100%	100%
3	受益人咭之申請 Pedido de Cartão de Benef.		100%	100%	100%
4	自僱勞工登錄之申請 Pedido de inscrição como trabalhador por conta própria	申請人符合所有申請條件並交齊所需文件 後，14個工作日內完成對有關申請的審批 ，並將結果發函通知申請人。	100%	100%	相關法律 已廢止 a Lei respectiva
5	自願供款之申請 Pedido de pagamento voluntário de contribuições	Se o requerente reunir todos os requisitos e juntar todos os documentos necessários, será notificado da decisão, através de ofício, dentro do prazo de 14 dias úteis.	100%	100%	
6	養老金之申請 Pedido de Pensão de Velhice	申請人符合所有申請條件並交齊所需文件 後，14個工作日內完成對有關申請的審批 ，並將結果發函通知申請人。 Se o requerente reunir todos os requisitos e juntar todos os documentos necessários, será notificado da decisão, através de ofício, dentro do prazo de 14 dias úteis.	100%	100%	100%
		提前獲發養老金*的申請人符合所有申請 條件，並交齊所需文件的翌日起計，14個 工作日內完成對有關申請的審批，並將結 果發函通知申請人。 Se o requerente da pensão para idosos antecipada* reunir todos os requisitos e juntar todos os documentos necessários, será notificado da decisão, através de ofício, dentro do prazo de 14 dias úteis.	100%	99.96%	99.94%
7	出生津貼之申請 Pedido de Sub.de Nascimento	申請人符合所有申請條件並交齊所需文件 後，14個工作日內完成對有關申請的審批 ，並將結果發函通知申請人。 Se o requerente reunir todos os requisitos e juntar todos os documentos necessários, será notificado da decisão, através de ofício, dentro do prazo de 14 dias úteis.	100%	99.95%	99.96%
8	結婚津貼之申請 Pedido de Sub.de Casamento	申請人符合所有申請條件並交齊所需文件 後，14個工作日內完成對有關申請的審批 ，並將結果發函通知申請人。 Se o requerente reunir todos os requisitos e juntar todos os documentos necessários, será notificado da decisão, através de ofício, dentro do prazo de 14 dias úteis.	100%	100%	100%
9	失業津貼之申請 Pedido de Sub.de Desemprego		100%	99.63%	99.94%
10	疾病津貼之申請 Pedido de subsídio de Doença		100%	99.93%	99.84%
11	喪葬津貼之申請 Pedido de subsídio de funeral		100%	100%	99.92%
12	使失業者就業津貼之申請 Pedido de subsídio para integração laboral de desempregados		100%	100%	100%
13	聘用初次求職青年津貼之申請 Pedido de subsídio por contratação de jovens à procura do primeiro emprego		100%	100%	100%
14	失業者參加培訓津貼之申請 Pedido de subsídio de formação a desempregados	由培訓實體遞交參加培訓者的出席表的翌 日起計，14個工作日內完成審批，並將結 果通知參加培訓者。 A contar do dia seguinte ao da entrega da lista de assiduidade do participante pela entidade formadora, será notificado da decisão, através do ofício, dentro do prazo de 14 dias úteis.	100%	100%	無個案 記錄 Não há registo

6.5.2 服務滿意度調查

本基金於 2011 年透過問卷調查形式，搜集市民對於本基金的「服務接待點」、「服務人員」、「服務程序」、「服務承諾」及「服務整體滿意度」五個主要範圍的意見。

2011 年全年平均滿意度介乎 3.47 和 4.14 分之間，所有調查項目皆處於滿意或可以接受的水平以上。其中以“人員服務態度”評分最高，為 4.14 分；其次是“人員的辦事效率”，為 4.11 分。而“接待公眾的空間”滿意度評分稍低，為 3.47 分；其餘項目則在 3.54 分或以上。

本基金自 2010 年起每季向市民收集服務滿意度，透過收集各項市民反映的意見及數據後，其間不斷持續作出改善，於 2011 年在大部份的項目評分都錄得上升，期望透過持續的調查、比較及分析為本基金持續改善服務提供參考性的指標。

6.5.3 行政工作電子化

本基金積極研究及推出自助及電子化項目，藉以優化各項服務。2011 年更換了接待大堂的排籌系統，將服務項目分類並輔以電子化屏幕顯示，讓市民更清晰輪候情況。

由 2011 年 4 月份開始，以任意性制度供款的受益人，可透過多種電子化供款渠道，包括使用指定銀行的自動轉帳或網上銀行繳費服務，以及中銀 e 道繳費服務繳納社保供款，讓市民更輕鬆便捷地處理供款事務。

6.5.2 Inquérito sobre o grau de satisfação dos serviços

O FSS realizou, em 2011, um inquérito, através de questionário, junto da população para recolha de suas opiniões sobre o desempenho do Fundo, avaliados em cinco vertentes, nomeadamente "instalações de prestação de serviços", "pessoal", "procedimentos", "Carta de qualidade" e "grau de satisfação do serviço global".

No ano 2011, os valores médios obtidos rondaram entre 3,47 a 4,14. Todos os resultados situaram-se nos níveis "satisfaz" ou "aceitável". O valor mais alto obtido foi no factor "atitude de atendimento do pessoal" com 4,14 pontos; de seguida foi "eficiência de serviço do pessoal" com 4,11 pontos. O factor "espaço para atendimento ao público" foi o que obteve um valor mais baixo, de 3,47 pontos. Os valores dos restantes factores foram todos iguais ou superiores a 3,54 pontos.

O FSS começou a fazer inquérito trimestral sobre o grau de satisfação junto dos cidadãos a partir do ano 2010, esperando através das opiniões e dados recolhidos melhorar constantemente os serviços prestados. Os valores da maior parte dos factores obtidos em 2011 registaram uma subida. Esperamos, portanto, através da realização de inquéritos, comparação e análise, proporcionar dados que poderão servir de referência para um contínuo melhoramento dos serviços oferecidos pelo FSS.

6.5.3 Electronização dos trabalhos administrativos

O FSS manteve-se empenhado no estudo e promoção de trabalhos automatizados e electrónicos, de forma a otimizar seus serviços. Em 2011 o sistema de distribuição de senhas no átrio de atendimento foi substituído, os serviços foram classificados e agrupados, e os dados passaram a ser exibidos num écran electrónico, permitindo aos cidadãos uma mais clara visão da situação de espera.

A partir de Abril de 2011, os beneficiários do regime facultativo passaram a poder pagar as contribuições através de diversos meios electrónicos, nomeadamente, os serviços de pagamento automático ou banco online de bancos designados, ou ainda, o BOC Express, tornando o pagamento mais conveniente e fácil para os cidadãos.