6

財政及行政管理
FINANÇAS E GESTÃO ADMINISTRATIVA

6 財政及行政管理

6.1 財政

6.1.1 收入

i) 與去年比較之演變

本年整體總收入為126億5,800多萬元，主要源自特區政府撥款，當中包括博彩撥款、百分之一共同分享及2013年額外撥予社保基金之50億元撥款，合共約澳門幣120億，約佔全年總收入的95%。 其他收入則源自社會保障制度的供款，約佔全年總收入的1%、外地僱員聘用費及存款利息，均約佔全年總收入的2%。

與去年比較，全年合共多收約68億6,800多萬元，增幅約為118.64%，主要是由於博彩撥款大幅增加(從過往撥款比例60%提升為75%)，以及2013年額外撥予本基金之50億元撥款。

6 Finanças e Gestão Administrativa

6.1 Finanças

6.1.1 Receitas

i) Evolução em relação ao ano anterior

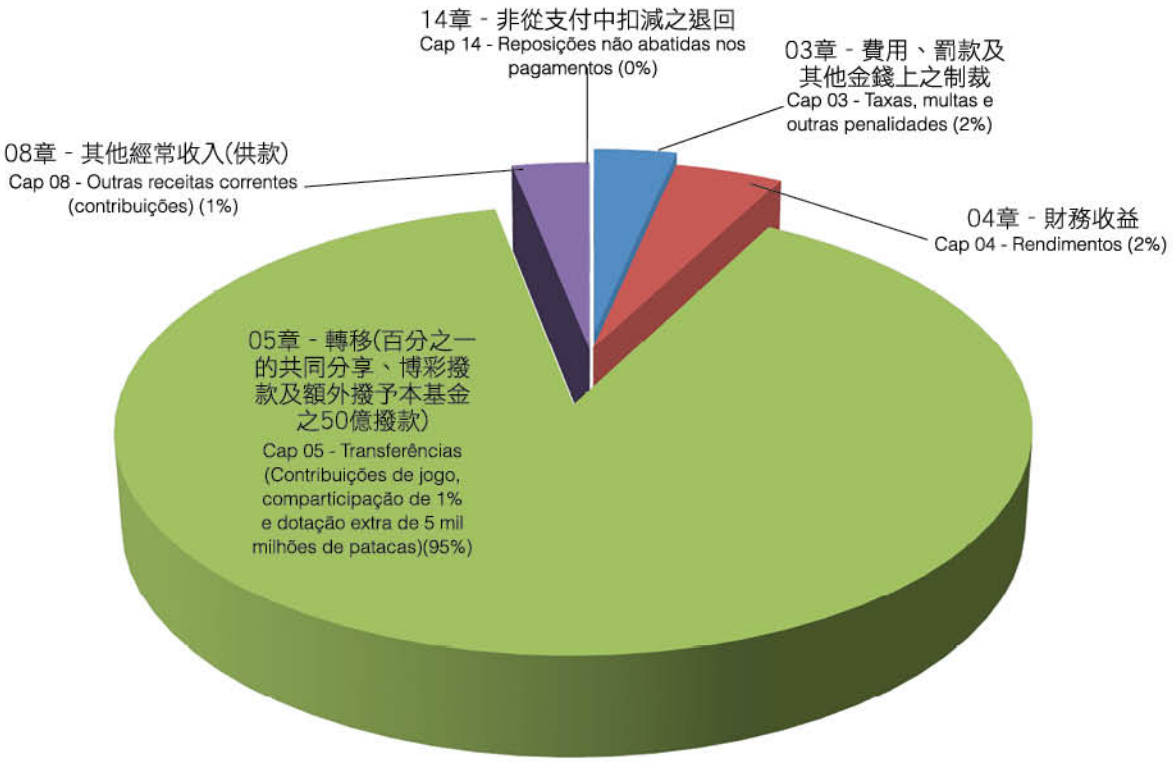
As receitas totais arrecadadas pelo FSS ao longo do corrente ano, no valor de 12.658 milhões de patacas, deviam-se às dotações do Governo da RAEM, nomeadamente sobre os rendimentos de contribuições do jogo, comparticipação de 1% e a dotação extra de 2013 de 5.000 milhões de patacas, que representaram 95% do total de receitas, ou seja 12.000 milhões de patacas. As outras receitas são provenientes das contribuições do âmbito do Regime da Segurança Social, com a representação de 1% das receitas totais, e ainda de taxa de contratação de trabalhadores não residentes e juros de depósitos, com a representação igual de cerca de 2% das receitas totais.

Relativamente ao ano anterior, registou-se, no total, um aumento de cerca de 6.868 milhões de patacas, correspondente a 118,64%, devido ao aumento significativo de contribuições do jogo (a proporção de dotação foi aumentada de 60% para 75%), e a acrescentar a dotação extra de 2013 de 5.000 milhões de patacas.

表二十七：與上年度收入的比較（澳門幣百萬元計）
QUADRO 27: Comparação com o ano anterior (em milhões de MOP)

收入類別 Capítulos das Receitas	2011	2012	2012與2011年比較之差額 Diferença 2012/2011		2013	2013與2012年比較之差額 Diferença 2013/2012	
	金額 (澳門幣) Importância (patacas)	金額 (澳門幣) Importância (patacas)	金額 (澳門幣) Importância (patacas)	百分比 Em %	金額 (澳門幣) Importância (patacas)	金額 (澳門幣) Importância (patacas)	百分比 Em %
03章-費用、罰款及其他金錢上之制裁 Cap 03 - Taxas, multas e outras penalidades	136.11	195.25	59.14	43.45%	233.90	38.65	19.80%
04章-財務收益 Cap 04 - Rendimentos	96.61	254.56	157.95	163.49%	238.55	-16.01	-6.29%
05章-轉移 Cap 05 - Transferências	4,400.23	5,157.83	757.60	17.22%	12,002.86	6,845.03	132.71%
08章-其他經常收入 Cap 08 - Outras Receitas Correntes	305.10	180.97	-124.13	-40.69%	180.92	-0.05	-0.03%
14章-非從支付中扣減之退回 Cap 14 - Reposições não Abatidas nos Pagamentos	0.78	0.85	0.07	8.97%	1.81	0.96	112.94%
總數 TOTAL	**4,938.83**	**5,789.46**	**850.63**	**17.22%**	**12,658.04**	**6,868.58**	**118.64%**

圖六：二零一三年的收入比例
GRÁFICO 6: Proporção de receitas de 2013



ii) 最近五年的收入演變

從“表二十八”可見，各項主要的收入來源均持續、穩定的增長，本年在“03章 — 費用、罰款及其他金錢上之制裁”及“05章 — 轉移”均錄得較可觀的增幅，主要是由於外地僱員聘用費持續增加、分配予本基金之博彩撥款比例上調，以及在2013年撥予本基金之額外50億元撥款，都是導致本年總收入有大幅增長的原因。

ii) Evolução das receitas nos últimos cinco anos

Segundo o quadro 28, verificaram-se, de entre as diversas fontes de receitas principais que têm crescido de forma constante e estável, aumentos significativos no “Capítulo 03 – Taxas, multas e outras penalidades” e no “Capítulo 05 – Transferências” do corrente ano, podendo tais ser justificados pelo aumento constante da Taxa de contratação dos trabalhadores não residentes, pelo aumento de proporção de atribuição de verba relativa aos rendimentos de contribuições do jogo, bem como pela dotação extra de 2013 de 5.000 milhões de patacas.

表二十八： 近五年收入的演變(澳門幣百萬元計)
QUADRO 28 : Evolução das receitas nos últimos 5 anos (em milhões de MOP)

收入來源 Fontes de receita	2009	2010	2011	2012	2013
03章-費用、罰款及其他金錢上之制裁 **Cap 03 - Taxas, multas e outras penalidades**					
外地僱員聘用費 Taxa de contratação de trabalhadores não residentes	----	16.60	128.88	187.95	226.81
其他 Outras	4.06	9.64	7.23	7.30	7.09
04章-財務收益 **Cap 04 - Rendimentos**					
基金滾存 Capitalização do FSS	1.82	7.89	13.60	45.42	50.30
博彩撥款(法律16/2001) Contribuições do jogo (Lei n.º 16/2001)	7.26	40.31	80.43	205.79	185.99
澳門特別行政區財政預算之撥款 (就業輔助及培訓規章) Transferências do orçamento da RAEM (Regulamento dos Incentivos e Formação aos Desempregados)	0.30	0.99	1.58	2.02	1.38
職業培訓專款之撥款 Verba especial para formação profissional	0.15	0.52	1.00	1.33	0.88
05章-轉移 **Cap 05 - Transferências**					
社會保障基金-百分之一的共同分享 FSS-comparticipação de 1%	366.52	593.58	1,074.30	1,325.66	1,270.56
社會保障基金-博彩撥款 FSS-contribuição do jogo	1,365.49	2,111.92	3,325.93	3,832.17	5,732.30
特區預算轉移(額外50億之撥款) Transferências do Orçamento da Região (dotação extra de 5 mil milhões de patacas)	----	----	----	----	5,000.00
08章-其他經常收入 **Cap 08 - Outras Receitas Correntes**					
供款 Contribuições					
強制性制度的供款 Contribuições do regime obrigatório	109.62	115.97	125.73	134.19	139.95
任意性制度的供款 Contribuições do regime facultativo	----	----	30.33	41.84	40.55
補扣供款 Contribuições retroactivas	----	----	143.88	4.60	0.04
自願供款 Contribuições de pagamento voluntário	9.14	10.59	2.79	----	----
自僱勞工之供款 Contribuições de trabalhadores por conta própria	6.98	7.03	1.76	0.01	----
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)	46.41	23.57	0.07	0.03	0.01
其他 Outras	0.84	0.17	0.54	0.30	0.37
14章-非從支付中扣減之退回 **Cap 14 - Reposições não Abatidas nos Pagamentos**	0.63	0.66	0.78	0.85	1.81
總數 **TOTAL**	**1,919.22**	**2,939.44**	**4,938.83**	**5,789.46**	**12,658.04**

6.1.2 支出

i) 與去年比較的演變

2013年總開支為23億1,107多萬元，比去年增加了8億9,870多萬元，升幅為63.63%。在各項開支中，各項福利金與津貼的發放仍舊是本基金主要開支項目，約佔全年總開支的95.06%。2013年1月開始養老金及殘疾金的金額由2,000元調升至3,000元，導致“04章 — 經常轉移”開支的增幅較去年上升，這亦是本年總開支大幅上升之主要原因。

此外，為了因應市民對公共服務的需求，以及為提升本基金服務質素，本基金於去年已在中土大廈新增辦公地點，同時在各項配套上都作出相對應之投入，故此，本年“02章 — 資產及勞務”與去年比較錄得約9.95%增長。

6.1.2 Despesas

i) Evolução em relação ao ano anterior

Em 2013, a despesa geral foi de cerca de 2.311,07 milhões de patacas, registou-se um aumento de 898,70 milhões de patacas em comparação com o ano anterior, apresenta um acréscimo de 63,63%. Das despesas, os benefícios e subsídios concedidos no âmbito do Regime da Segurança Social do corrente ano constituíam as despesas principais do FSS, com a representação de 95,06%. A partir de Janeiro de 2013, o montante da pensão para idosos e pensão de invalidez foi alterado de 2.000 patacas para 3.000 patacas, o que provocou uma subida na percentagem de aumento do “Capítulo 04 – Transferências Correntes” em relação ao ano anterior, sendo a razão principal da subida significativa da despesa total do corrente ano.

Por outro lado, com vista a dar resposta às necessidades dos cidadãos e elevar a qualidade dos serviços, o FSS instalou mais um posto de serviço no Edifício China Civil Plaza, apostando investimentos necessários aos serviços ou equipamentos complementares, portanto, registou-se um aumento de 9,95% relativamente ao ano passado no “Capítulo 02 – Bens e Serviços”.

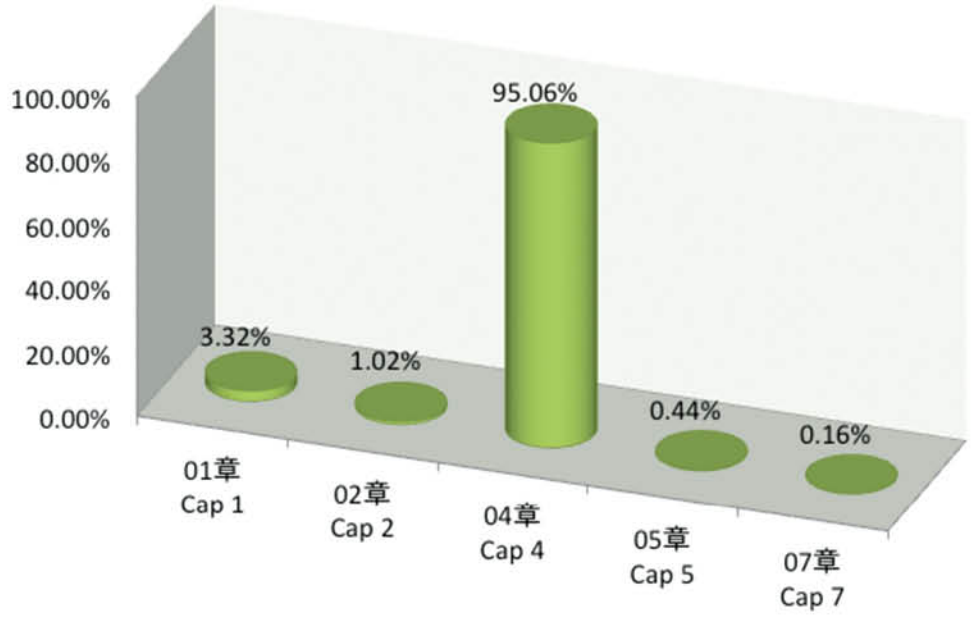
表二十九：與上年度的比較(澳門幣百萬元計)
QUADRO 29 : Comparação com o ano anterior (em milhões de MOP)

開支類別 Capítulos das despesas	2011	2012	2012與2011年比較之差額 Diferença 2012/2011		2013	2013與2012年比較之差額 Diferença 2013/2012	
	金額 (澳門幣) Importância (patacas)	金額 (澳門幣) Importância (patacas)	金額 (澳門幣) Importância (patacas)	百分比 Em %	金額 (澳門幣) Importância (patacas)	金額 (澳門幣) Importância (patacas)	百分比 Em %
01章-人員 Cap 01 - Pessoal	61.55	70.78	9.23	15.00%	76.63	5.85	8.27%
02章-資產及勞務 Cap 02 - Bens e Serviços	17.75	21.50	3.75	21.13%	23.64	2.14	9.95%
04章-經常轉移 Cap 05 - Transferências Correntes	1,102.26	1,305.74	203.48	18.46%	2,196.97	891.23	68.25%
05章-其他經常開支 Cap 05 - Outras Despesas Correntes	7.91	9.18	1.27	16.06%	10.15	0.97	10.57%
07章-投資 Cap 07 - Investimentos	1.93	5.17	3.24	167.88%	3.68	-1.49	-28.82%
總數 TOTAL	**1,191.40**	**1,412.37**	**220.97**	**18.55%**	**2,311.07**	**898.70**	**63.63%**

表三十: 每章的支出
QUADRO 30: Despesas por capítulos

開支類別 Capítulos das despesas	金額(澳門幣) Importância (patacas)	百分比 Em %
01章-人員 Cap 01 - Pessoal	76,629,859.60	3.32%
02章-資產及勞務 Cap 02 - Bens e Serviços	23,639,226.90	1.02%
04章-經常轉移 Cap 04 - Transferências Correntes	2,196,965,990.90	95.06%
05章-其他經常開支 Cap 05 - Outras Despesas Correntes	10,155,033.80	0.44%
07章-投資 Cap 07 - Investimentos	3,676,293.50	0.16%
總數 TOTAL	2,311,066,404.70	100.00%

圖七：二零一三年的支出對比
GRÁFICO 7: Comparação das despesas do ano 2013



ii) 最近五年的支出演變

從“表三十”顯示了最近五年的各項支出情況，隨著新社會保障制度於2011年實施，受益人數的增加，覆蓋面擴大，引致各項福利金及津貼五年來持續攀升，且佔總開支的絕大部份。

ii) Evolução das despesas nos últimos 5 anos

No quadro 30 mostra-se a situação das despesas nos últimos 5 anos. Em sequência da implementação do regime da segurança social em 2011, o número de beneficiários aumentou, e a cobertura alargou, portanto registou-se um aumento sucessivo da despesa da pensões e subídios nos últimos 5 anos, representa uma maior parte da despesa geral.

表三十一：近五年支出之演變（澳門幣百萬元計）
QUADRO 31: Evolução das despesas nos últimos 5 anos (em milhões de MOP)

開支類別 Capítulos das despesas	2009	2010	2011	2012	2013
01章 - 人員 Cap 01 - Pessoal	**33.74**	**43.80**	**61.55**	**70.78**	**76.63**
02章 - 資產及勞務 Cap 02 - Bens e Serviços	**8.03**	**12.58**	**17.75**	**21.50**	**23.64**
04章 - 經常轉移 Cap 04 - Transferências Correntes	**668.16**	**748.56**	**1,102.26**	**1,305.74**	**2,196.97**
養老金 Pensão para Idosos	559.36	644.79	973.40	1,141.43	1,917.92
殘疾金 Pensão de Invalidez	21.97	23.11	34.31	44.47	87.72
特別給付 Prestação Extraordinária	45.09	52.86	70.23	93.58	158.34
失業津貼 Subsídio de Desemprego	27.12	13.04	7.21	6.01	8.85
疾病津貼 Subsídio de Doença	2.75	2.72	3.32	3.05	3.97
結婚津貼 Subsídio de Casamento	2.37	2.48	2.59	2.78	3.90
出生津貼 Subsídio de Nascimento	3.94	4.26	4.56	6.23	7.62
喪葬津貼 Subsídio de Funeral	0.92	1.07	1.48	1.94	2.60
呼吸系統職業病 Doenças profissionais respiratórias	2.08	0.81	0.99	1.08	0.86
因工作關係所引起的債權 Créditos emergentes das relações de trabalho	2.05	2.58	3.99	5.01	4.99
就業輔助及培訓規章 Regulamento dos incentivos e formação aos desempregados	0.50	0.68	0.18	0.06	0.13
社團及組織(社會保障基金資助) Associações e organizações(subsidiadas pelo FSS)	----	0.15	----	0.08	----
其他 Outras	0.01	0.01	----	0.02	0.07
05章 - 其他經常開支 Cap 05 - Outras Despesas Correntes	**5.15**	**6.58**	**7.91**	**9.18**	**10.15**
07章 - 投資 Cap 07 - Investimentos	**3.42**	**2.67**	**1.93**	**5.17**	**3.68**
總數 TOTAL	**718.50**	**814.19**	**1,191.40**	**1,412.37**	**2,311.07**

6.1.3 滾存資金
i) 投資

本基金目前主要透過“投資管理合同”及“銀行存款”方式進行投資。

2013年有關“投資管理合同”及“銀行存款”的投資分配比例約為9%及91%。“銀行存款”主要是以澳門幣及人民幣投放於本地的銀行機構；而“投資管理合同”則分別委託兩間投資經理負責進行投資，同時，基金委託一間投資管理顧問公司協助對投資行為監管及提供專業意見。投資管理合同是遵從低風險的原則進行各項投資。

由於2013年特區政府博彩撥款的增加，以及額外撥予本基金之50億元撥款，本基金於本年為委託兩間新的環球債券經理及一間託管人公司進行籌備工作。

6.1.3 Capitalização
i) Investimentos

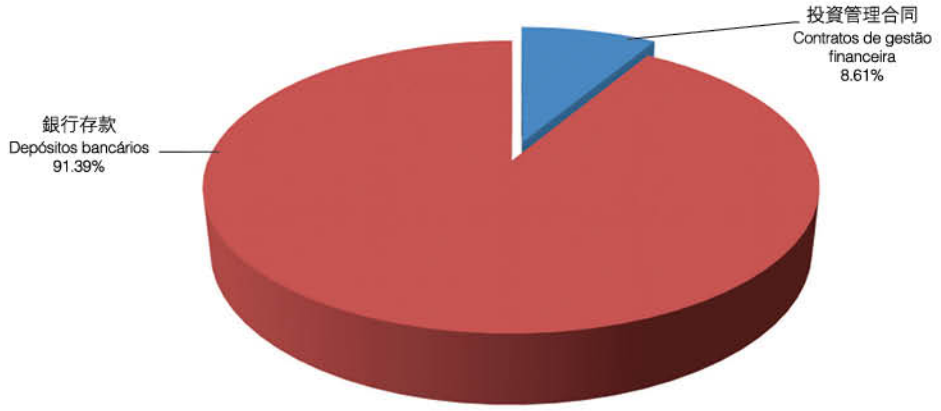
Por enquanto, o FSS aplica os seus investimentos principalmente através de “contratos de gestão financeira” e “depósitos bancários”

Em 2013, a percentagem de investimentos para “contratos de gestão financeira” e “depósitos bancários” foi de, respectivamente, 9% e 91%. “Os depósitos bancários” foram feitos principalmente em patacas e renminbis em instituições de Macau. Sobre os “contratos de gestão financeira” , o FSS delegou aos dois gestores financeiros a responsabilidade de aplicação dos investimentos, e um assessor financeiro para apoiar a fiscalização e pronunciar-se sobre os actos de investimentos e obedecendo a critérios de baixo risco.

Devido ao aumento da dotação das contribuições de jogos do Governo da RAEM em 2013 e à transferência duma dotação extra no valor de 5.000 milhões de patacas, neste ano, o FSS procedeu aos trabalhos preparativos para escolher dois novos gerentes de global bond e um novo custodiante.

表三十二: 至二零一三年十二月三十一日的財務投資
QUADRO 32: Aplicações financeiras em 31/12/2013

投資方式 Formas de aplicação	金額(澳門幣) Importância (patacas)	百分比 Em %
投資管理合同 Contratos de gestão financeira	2,049,391,285	8.61
銀行存款 Depósitos bancários	21,753,828,086	91.39
總數 TOTAL	**23,803,219,371**	**100.00**



ii) 投資回報

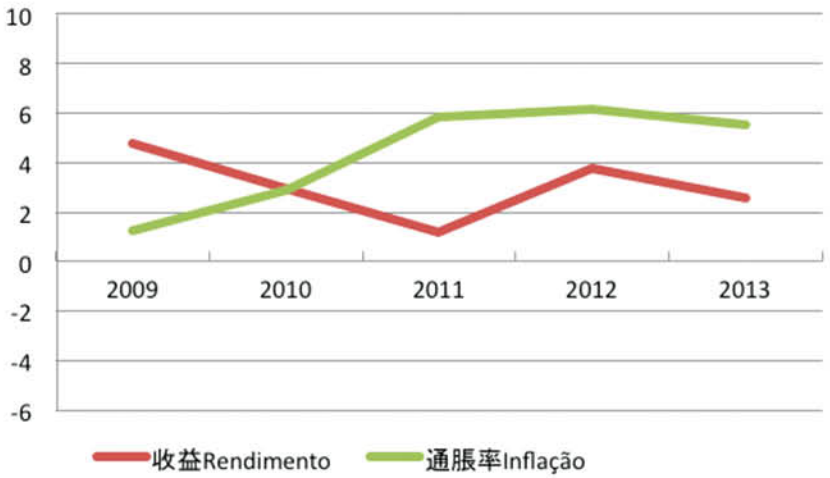
“表三十三”及附圖主要反映最近五年運用滾存基金所得之收益率與通脹率作比較之演變情況，本基金2013年的年收益率為2.53% （2013年度各項數據乃以截至2013年12月31日銀行存款及投資合同數據計算）。 2013年澳門特別行政區政府撥款雖然有所增加，但定期存款之利率有輕微下調，同年之環球股票市場環境較去年波動，故本年的投資收益較上年有所下跌。

ii) Retorno de investimentos

O quadro 33 e o gráfico seguintes mostram a evolução da taxa de rendimento das aplicações financeiras nos últimos 5 anos, em comparação com a inflação e a taxa de rendimento anual do FSS no ano de 2013 é de 2,53% (Os dados do ano 2013 são baseados nos dados de depósitos bancários e contratos de gestão financeira fechados no dia 31 de Dezembro de 2013). Em 2013, registou-se um aumento na dotação do Governo da RAEM, porém registou-se um leve decréscimo na taxa de depósitos a prazo, verificando-se ainda que o mercado global de acções era mais agitado em comparação com o ano anterior, portanto o rendimento de investimentos decresceu em relação ao ano anterior.

表三十三：收益及通脹率
Quadro 33: Taxa de rendimento e inflação

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
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
2012	2.25	1.48	3.73	6.11
2013	1.82	0.71	2.53	5.50



iii) 近五年的滾存演變

表三十四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，2013年的滾存金額為238億，比去年增加約80億7,100多萬（51.30%），主要是本基金於2013財政年度獲得的博彩撥款（法律16/2001）增加及額外撥予之50億撥款所致。

iii) Evolução da capitalização nos últimos cinco anos

No quadro 34 pode observar-se a evolução da capitalização do FSS ao longo dos últimos 5 anos.

Conforme os dados apresentados, a capitalização do ano 2013 foi de 23.800 milhões de patacas, em comparação com o ano anterior registou-se um acréscimo de cerca de 8.071 milhões de patacas (51,30%), sendo a razão principal deste acréscimo a dotação das contribuições de jogos (Lei n.º 16/2001) a favor do FSS no ano financeiro de 2013 e a dotação extra de 5.000 milhões de patacas.

表三十四：滾存的演變
QUADRO 34 : Evolução da capitalização

年份 Anos	滾存金額（澳門幣百萬元計） Valor da capitalização (em milhões de MOP)	年升降率 Crescimento Anual	
		百萬元澳門幣 Em milhões de MOP	百分率 Em %
2009	5,206.88	1,405.81	36.98%
2010	6,219.85	1,012.97	19.45%
2011	11,049.81	4,829.96	77.65%
2012	15,732.21	4,682.40	42.38%
2013	23,803.22	8,071.01	51.30%

6.2 行政管理

6.2.1 人力資源狀況

2013年本基金共有199名工作人員，其中2名是新增聘的高級技術員。

另有2名人員以定期委任在其他政府部門擔任職務，3名人員以徵用方式在其他政府部門工作，以及1名技術員申請長期無薪假。

此外，共有7名技術輔導員於2013年離職。

6.2.2 人員聘用方式

本基金199名工作人員的聘用方式及所佔百分比顯示於圖九。其中27名人員屬於編制內人員，155名人員以編制外合同方式聘用，9名人員以散位合同方式聘用，7名人員以定期委任方式聘用，另外1名人員由其他部門徵用到本基金擔任職務。

6.2 Gestão Administrativa

6.2.1 Recursos humanos

No ano 2013, o FSS contava com 199 trabalhadores, entre os quais, 2 técnicos superiores foram novas contratações.

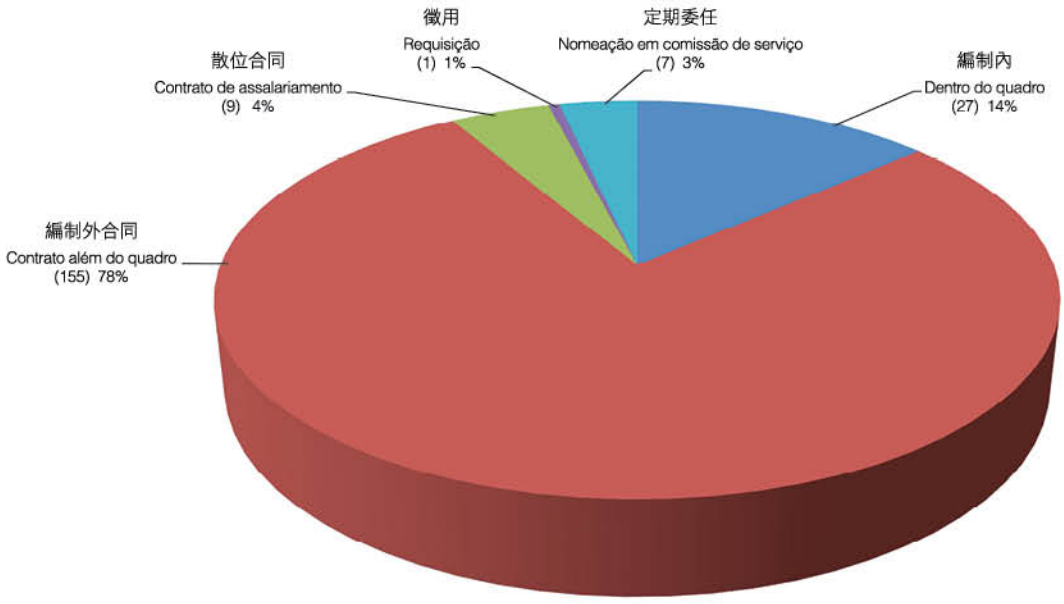
Por outro lado, 2 trabalhadores encontravam-se a prestar funções em comissão de serviço noutros serviços públicos. 3 trabalhadores foram requisitados por outros serviços públicos, e 1 pessoal técnico encontrava-se em licença sem vencimento de longa duração.

Além disso, em 2013, 7 adjuntos técnicos foram desligados do serviço.

6.2.2 Formas de provimento

O gráfico 9 ilustra as formas e percentagens como os 199 trabalhadores foram providos. Existiam 27 trabalhadores do quadro, 155 além do quadro, 9 recrutados por contrato de assalariamento, 7 em comissão de serviço, e 1 requisitado de outro serviço público para prestar funções no FSS.

圖九： 人員聘用比例
GRÁFICO 9 : Proporção de formas de contratação



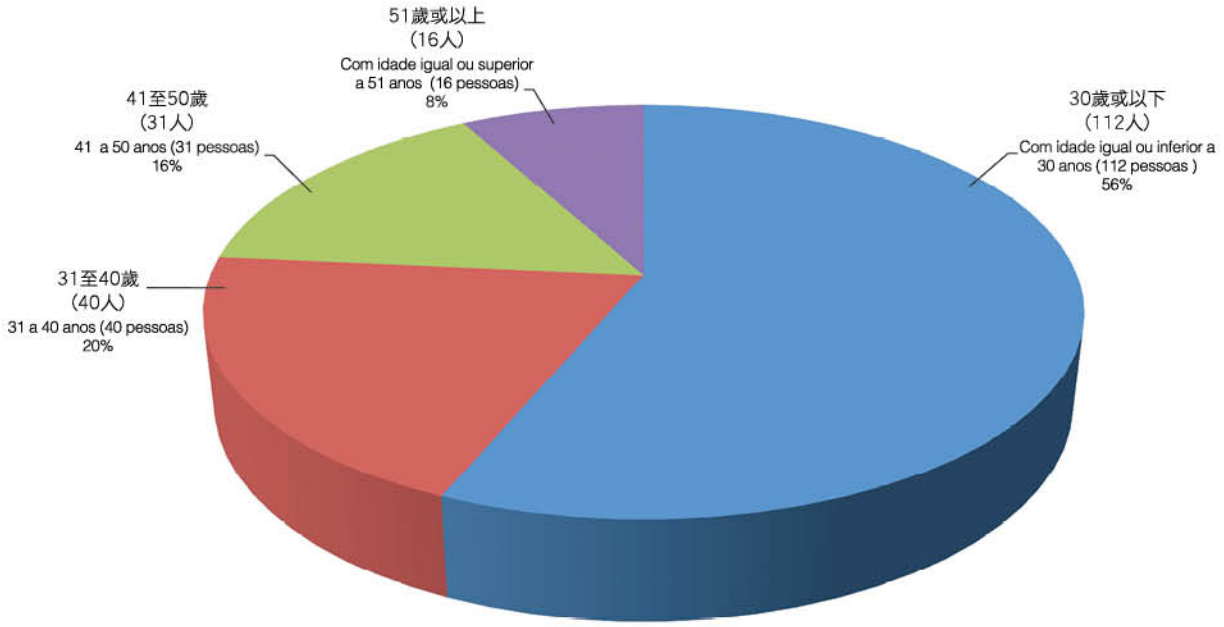
6.2.3 人員年齡結構及性別

圖十及圖十一分別列出本基金人員的年齡結構及性別分佈。30歲或以下的人員佔最多數，共有112人，佔56%。其次是31至40歲的人員有40人，佔20%，而41至50歲的人員有31人，佔16%。性別方面以女性員工較多，佔67%。

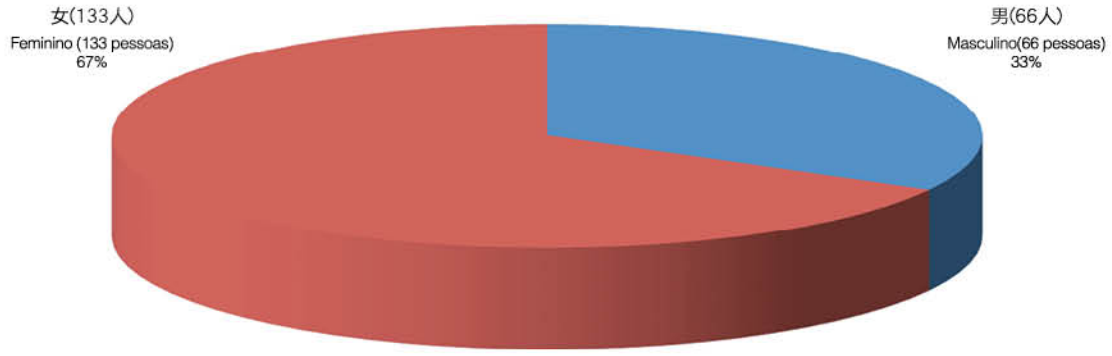
6.2.3 Distribuição dos trabalhadores por idade e sexo

Os gráficos 10 e 11 representam a distribuição de idades e de sexo dos trabalhadores do FSS. O grupo de trabalhadores com idade igual ou inferior a 30 anos é o que tem maior peso, apresentando 112 pessoas, o que corresponde a 56%, de seguinte, 40 funcionários com a idade que oscila entre 31 e 40 anos, com a representação de 20%, enquanto 31 funcionários com a idade que oscila entre 41 e 50 anos, o que equivale a 16%. O sexo feminino predomina apresentando 67% do total dos trabalhadores.

圖十： 人員年齡結構
GRÁFICO 10 : Distribuição dos trabalhadores por idade



圖十一 ： 人員性別
GRÁFICO 11 : Distribuição dos trabalhadores por sexo



6.2.4 培訓

為增強工作人員的工作知識及專業技能，本基金積極鼓勵員工參與培訓課程，包括由行政公職局、法律及司法培訓中心、生產力暨科技轉移中心舉辦的課程。此外，本基金亦舉辦了專項培訓課程，包括社會保障制度及實務操作的課程(請詳見表三十五)。

6.2.4 Formação

Para fortalecer os conhecimentos dos funcionários e as suas técnicas profissionais, o FSS encoraja, activamente, o seu pessoal a assistir a cursos de formação, designadamente os cursos organizados pela Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública, Centro de Formação Jurídica e Judiciária e Centro de Produtividade e Transferência de Tecnologia de Macau. Além disso, o FSS ainda organizou cursos de formação de temas especializados, incluindo cursos sobre o regime da segurança social e a operação prática. (Vide o quadro 35)

表三十五：人員參與培訓課程資料
QUADRO 35 : Informação dos cursos de formação

主辦單位 Entidade Organizadora	2013年開辦的課程數目 N.º de Cursos em 2013	接受培訓人次 N.º de Participantes
行政公職局 Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública	200	103
法律及司法培訓中心 Centro de Formação Jurídica e Judiciária	35	8
生產力暨科技轉移中心 Centro de Produtividade e de Transferência de Tecnologia de Macau	6	13
社會保障基金 Fundo de Segurança Social	13	264
其它 Outros	26	26
總數 TOTAL	280	414

表三十六顯示2013年由上述不同主辦單位開辦的課程若按不同範疇來分類，主要有優化程序及運作方式、公共關係及溝通、行政管理和執法實務等課程。

o quadro 36, mostra-se que durante o ano 2013 os cursos de formação organizados pelas diferentes entidades, segundo a área a que pertencem, prendem-se, principalmente, com a Optimização de Processos e Métodos de Funcionamento, Relações Públicas e Comunicação, Gestão e Administração bem como Operação Prática de Direito, entre outros.

表三十六：培訓課程類別統計
QUADRO 36 : Estatística de cursos de formação por categoria

課程類別 Tipo de Cursos de Formação	課程數目 N.º de Cursos	接受培訓人次 N.º de Participantes
行政管理 Administração e Gestão	55	87
執法實務 Operações Práticas de Direito	70	145
優化程序及運作方式 Optimização de Processos e métodos de Funcionamento	24	56
公共關係及溝通 Relações Públicas e Comunicação	49	55
資訊科技 Tecnologia Informática	30	26
語文及傳意 Línguas e Comunicação	42	43
其它 Outros	10	2
總數 TOTAL	280	414

6.3 服務優化

6.3.1 優化排籌系統

本基金皇朝區中土大廈辦事處於2013年11月啟用大堂排籌系統，讓市民更有序輪候的服務。

6.3.2 優化電話諮詢服務

本基金於2013年6月統一查詢電話號碼採用新電話諮詢系統，引用語音導航方式，讓市民可直接選擇所需服務，提供更高效、便捷的電話諮詢服務。

6.3.3 服務承諾

為持續優化服務素質，本基金於2013年增加了兩項服務承諾，分別是「呼吸系統職業病賠償」及「公積金個人帳戶提取款項(繼承人提取）之申請」，並於2013年3月獲公共服務評審委員會批准；故此，本基金於2013年增加至15項服務承諾項目。

此外，為進一步擴大服務範圍，本基金已於2013年8月向公共服務評審委員會提出於2014年新增「繳納外地僱員聘用費之申請（網上查詢應繳外地僱員聘用費僱員數目）」服務承諾。

6.3 Optimização do serviço

6.3.1 Optimização do sistema de distribuição de senhas

Foi implementado a partir de Novembro de 2013 no átrio das Instalações do FSS no Edifício China Civil Plaza no NAPE o sistema de distribuição de senhas, que garante aos residentes um melhor serviço de espera.

6.3.2 Optimização do serviço de consulta telefónica

A partir de Junho de 2013, foi adoptado um novo sistema de consulta telefónica, com a unificação do número da linha de consulta e a implementação do modelo de orientação sonora, permitindo aos residentes optarem directamente pelo serviço que precisam, prestando serviço de consulta telefónica mais eficaz e conveniente.

6.3.3 Carta de Qualidade

Com a finalidade de elevar sucessivamente a qualidade dos serviços, em 2013, o FSS apresentou à Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos o acréscimo de dois serviços, nomeadamente os requerimentos relativos a "Indemnização de doença profissional respiratória" e "Requerimento de verba das Contas Individuais de Previdência (levantamento de verba pelo herdeiro)", sendo autorizados pela comissão em Março de 2013. Assim, no ano 2013, o FSS tem um total de 15 itens da Carta de Qualidade.

Além disso, de modo a alargar, ainda mais, o âmbito dos serviços, em Agosto de 2013, o FSS apresentou à Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos o acréscimo de um serviço da Carta de Qualidade para o ano 2014, ou seja, "Pagamento de taxa de contratação de trabalhadores não residentes (consulta online sobre o número de trabalhadores em relação à contratação de trabalhadores não residentes a pagar) ".

表三十七 ： 服務承諾的履行情況
QUADRO 37 : Situação da Execução da Carta de Qualidade

序號 N.º	服務項目 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	
				2012	2013
1	僱主供款證明書之申請 Pedido de Certidão de Conta Corrente do Empregador	由遞交申請表及所需文件的翌日起計，3個工作日完成。 Concluído em 3 dias úteis, a contar do dia seguinte ao da entrega do requerimento e documentos necessários.	100%	100%	99.96%
2	受益人供款證明書之申請 Pedido de Certidão de Conta Corrente de Beneficiário		100%	99.97%	100%
3	受益人咭之申請 Pedido de Cartão de Beneficiário		100%	100%	100%
4	任意性制度供款（登錄）之申請 [1] Pedido de Contribuições do Regime Facultativo (Inscrição) [1]	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。 A contar do dia seguinte àquele em que o requerente reúne todos os requisitos e junta todos os documentos necessários, será notificado da decisão, através de ofício, dentro do prazo de 14 dias úteis.	100%	100% [1]	99.95%
5	養老金之申請（包括：提前獲發養老金之申請） Pedido de Pensão para Idosos (Incluído: Pedido de Antecipação da Pensão)	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 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%	99.84%	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%	99.95%	99.97%

序號 N.º	服務項目 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	
				2012	2013
6	出生津貼之申請 Pedido de Subsídio de Nascimento	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。 A contar do dia seguinte àquele em que o requerente reúne todos os requisitos e junta todos os documentos necessários, será notificado da decisão, através de ofício, dentro do prazo de 14 dias úteis.	100%	99.92%	99.98%
7	結婚津貼之申請 Pedido de Subsídio de Casamento		100%	99.97%	100%
8	失業津貼之申請 Pedido de Subsídio de Desemprego		100%	99.54%	99.97%
9	疾病津貼之申請 Pedido de Subsídio de Doença		100%	99.17%	99.93%
10	喪葬津貼之申請 Pedido de Subsídio de Funeral		100%	99.6%	100%
11	使失業者就業津貼之申請 Pedido de Subsídio para integração laboral de desempregados		100%	100%	100%
12	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%
13	公積金個人帳戶提取款項（繼承人提取）之申請 [2] Requerimento do levantamento de verba das Contas Individuais de Previdência (herdeiro do titular falecido) [2]		95%	---	100%[2]
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，並將結果發函通知參加培訓者。 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%	無個案記錄 Não há registo	無個案記錄 Não há registo
15	呼吸系統職業病賠償[3] Indemnização de doença profissional respiratória[3]	收到勞工事務局送交的職業病通知筆錄及檢察院進行調解時間的通知並附臨床法醫學意見書後，由本基金之代理人參與調解。當本基金收到代理人的調解報告及賠償金額後30日內完成對有關申請的審批，並將結果發函通知申請人。 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%[3]

備註：倘因個案特殊而未能按時完成，則在遞交申請表的翌日起計10個工作日內通知申請人。

Nota: Caso não consigamos concluir os requerimentos por motivos especiais, o requerente será notificado dentro de 10 dias úteis, a contar do dia seguinte ao da entrega do requerimento.

1： 公共服務評審委員會於28/03/2012通知本基金此服務承諾項目申請獲得批准，因此有關達標率的計算期間為01/04/2012至31/12/2012。
Em 28/03/2012, o FSS foi informado pela Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos que o requerimento deste item foi autorizado para ser um serviço da carta de qualidade, portanto, o período de cálculo sobre a respectiva taxa de satisfação dos objectivos é de 01/04/2012 a 31/12/2012.

2： 公共服務評審委員會於06/03/2013通知本基金此服務承諾項目申請獲得批准，因此有關達標率的計算期間為06/03/2013至31/12/2013。
Em 06/03/2013, o FSS foi informado pela Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos que o requerimento deste item foi autorizado para ser um serviço da carta de qualidade, portanto, o período de cálculo sobre a respectiva taxa de satisfação dos objectivos é de 06/03/2013 a 31/12/2013.

3： 公共服務評審委員會於06/03/2013通知本基金此服務承諾項目申請獲得批准，因此有關達標率的計算期間為01/04/2013至31/12/2013。
Em 06/03/2013, o FSS foi informado pela Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos que o requerimento deste item foi autorizado para ser um serviço da carta de qualidade, portanto, o período de cálculo sobre a respectiva taxa de satisfação dos objectivos é de 01/04/2013 a 31/12/2013.

6.3.4 服務滿意度調查

透過持續的問卷調查，除可了解市民對各項目的滿意度外，還能有效地收集到受訪者的不同意見，從而作出相應的改善措施，使本基金的服務更切合市民的實際需要。因此，本基金於2013年透過問卷調查方式，向親臨本基金使用服務的市民搜集就本基金的「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，調查地點包括馬忌士街總部、黑沙環政府綜合服務大樓社會保障及就業專區及皇朝區中土辦事處。

2013年度服務滿意度調查結果整體較去年理想，2013年各項調查項目的平均分為4.45分，較2012年的4.33分高0.12分，其中以“服務承諾”滿意度評分最高，為4.58分；而“公眾設施的配備”滿意度評分最低，為4.33分。

2013年所有調查項目評分也錄得升幅，介乎0.73%至4.39%之間，獲不滿意評價較多的項目為“公眾設施的配備”，分別為“不滿意”，佔0.96%，給予“十分不滿意”之評價，佔0.07%，與滿意度評分結果一致。

本基金期望透過持續的調查、比較及分析，能得出有關數據資料，為本基金服務的持續改善提供參考性的指標。

6.3.4 Inquérito sobre o grau de satisfação dos serviços

Através de inquéritos, o FSS pode saber o grau de satisfação dos serviços dos cidadãos em relação aos serviços prestados, podendo ainda recolher as opiniões de entrevistados, no sentido de efectuar as correspondentes medidas de melhorias, assim, o FSS pode prestar os serviços mais adequados às necessidades de cidadãos. Deste modo, o FSS realizou, em 2013, um inquérito, através de questionário, junto dos utentes para recolha da sua opinião sobre o desempenho do FSS, avaliado em cinco vertentes, nomeadamente “Instalações de prestação de serviços”, “Pessoal”, “Procedimentos”, “Carta de qualidade” e “Grau de satisfação do serviço global”, os locais onde se realizou o inquérito foram a sede do FSS sita na Rua Eduardo Marques, o Centro de Serviços da RAEM na Areia Preta (Área de Segurança Social e Integração Laboral), e as instalações do FSS no Edf. China Civil Plaza no NAPE.

O inquérito sobre o grau de satisfação dos serviços do ano 2013 teve, de modo geral, um resultado mais ideal do que em 2012, o valor médio das vertentes inquiridas foi de 4,45 pontos, mais 0,12 pontos em comparação com 4,33 conseguidos em 2012. O valor mais alto obtido foi no factor “Carta de qualidade” com 4,58 pontos, enquanto o mais baixo foi no factor “Disposições das instalações” com 4,33 pontos.

De entre os valores de todos os itens inquiridos de 2013, verificaram-se aumentos palpáveis que rondaram entre 0.73% a 4,39%. Um dos itens, “Disposições das instalações”, que obteve mais avaliações de satisfaz pouco, registaram-se “satisfaz pouco” e “não satisfaz”, apresentando respectivamente 0,96% e 0,07%, correspondem ao resultado do grau de satisfação.

O FSS espera que através de efectuar sucessivamente os inquéritos, comparação e análise, possa obter os dados que servem como indicadores de referência para um contínuo melhoramento dos serviços oferecidos pelo FSS.

6.3.5 行政工作電子化

由於使用自助服務機辦理在生證明的效果顯著，2013年自助服務機的數目已增至30部。長者透過自助服務機可同時辦理社會保障基金、退休基金會及社會工作局等三個部門的在生證明手續，2013年使用自助服務機辦理在生證明服務的人數為30,257人，佔總人數的46%。

在公積金個人帳戶提款申請方面，2013年使用自助服務機辦理提款申請共3,402人，比去年上升31%。

在自助服務機的功能方面，今年新增了個人供款紀錄的查詢、預算盈餘特別分配款項名單及公積金個人帳戶結餘等查詢項目。

6.3.5 Promovida a electronização dos trabalhos administrativos

Tendo sido notórios os resultados do uso de quiosques automáticos para tratamento de prova de vida, em 2013, o número destas máquinas foi aumentado para 30. Os idosos podem através dos quiosques automáticos tratar das formalidades da prova de vida do Fundo de Segurança Social, do Fundo de Pensões e do Instituto de Acção Social. Em 2013, 30.257 idosos utilizaram os serviços dos quiosques automáticos para tratamento da prova de vida, correspondendo a 46% do número total.

Relativamente aos requerimentos de levantamento de verba das contas individuais de previdência, em 2013, 3.402 pessoas fizeram uso dos quiosques automáticos para tratamento das formalidades, registou-se um acréscimo de 31% relativamente ao ano anterior.

No âmbito das funções dos quiosques automáticos, em 2013 foram acrescidos os serviços de consulta dos registos das contribuições individuais, de consulta da lista de atribuição de verba a título de repartição extraordinária de saldos orçamentais e de consulta dos saldos das contas individuais de previdência, etc.