

Resumo de sugestões, queixas e reclamações recebidas

Tipo	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Pessoal	2	1	1	7	4	13	0	0	0
Equipamentos e Instalações	1	2	1	4	0	0	0	0	0
Ambiente	1	0	2	0	0	2	0	0	0
Procedimento e Formalidades	13	6	6	35	20	5	0	0	0
Outros	31	11	42	16	19	22	7	3	1
Total	48	20	52	62	43	42	7	3	1

Resumo sobre o resultado do estudo dos casos de 2014

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

Medidas para a melhoria do pessoal:

1. Foram chamados à atenção os funcionários que quando atenderem o público, devem ter sempre uma atitude boa, com especial atenção à maneira de falar e ao tom de voz; por outro lado, reforçar-se-á a formação sobre técnicas de atendimento, no sentido de prestarem um serviço de qualidade ao público.
2. Forneceu-se uma formação aos funcionários que se responsabilizam pela efectuação da prova de vida, foi pedida a atenção com que devem atender os idosos e deficientes com paciência e cortesia.
3. O trabalho principal dos guardas do FSS é ajudar a manter a ordem e triagem, o FSS pediu à companhia de segurança que devia obrigar os seus trabalhadores de segurança a prestar atenção às suas palavras e actos bem como à atitude de atendimento ao público, devendo atender o público de forma cortês conjuntamente com os trabalhadores do FSS.

Medidas para a melhoria de procedimento e formalidades:

1. No intuito de aperfeiçoar o serviço de pagamento de contribuições, recentemente, os



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

indivíduos do regime facultativo podem efectuar o pagamento de contribuições, durante o mês de pagamento, nos postos de atendimento do FSS, nos Centros de Prestação de Serviços ao Público das Ilhas do IACM ou Zona Central do IACM, ou nos 9 bancos designados, podem ainda pagar as contribuições através de transferência automática dos respectivos bancos, ou através de banco *on-line* ou das caixas automáticas de “JETCO” dos bancos designados, bem como através de “BOC EXPRESS”.

2. Rever o procedimento de aplicação de multa relativa a taxa de contratação de trabalhadores não residentes, no sentido de melhorar o respectivo procedimento.

Em relação aos outros casos, o FSS procedeu ao seguinte acompanhamento:

1. Aos beneficiários que não podiam dirigir-se pessoalmente para efectuar a prova de vida por terem dificuldade de movimentar-se, o FSS explicou que podem pedir a terceira pessoa para entregar um certificado emitido por hospital ou de lares de idosos de Macau, ou atestado médico emitido por médicos inscritos em Macau; os beneficiários que vivem fora de Macau podem também enviar ou entregar por terceira pessoa os documentos comprovativos necessários.
2. Explicou aos cidadãos que se forem beneficiários da pensão e subsídio para idosos do FSS e do IAS, podem efectuar a prova de vida de só uma vez nos quiosques automáticos, ou podem dirigir-se pessoalmente a um dos serviços para efectuar a prova de vida de dois serviços desde que declare por escrito a delegação de efectuação da prova de vida para outro serviço.
3. O FSS está a fazer um estudo sobre o programa de criptografia de consulta *on-line*, e, gradualmente, através de outra plataforma de serviços electrónicos, para que o público possa consultar os seus dados pessoais *on-line* de forma mais segura e eficaz.
4. Houve cidadãos que refletiram que não é suficiente a divulgação dos benefícios, de facto, o FSS produziu vários folhetos individuais sobre os subsídios do regime da segurança social de primeiro nível, aumentando a publicidade através de canais que os cidadãos facilmente encontrem, tais como, nos centros de saúde estão colocados folhetos de subsídio de nascimento e de doença, além disso, o FSS irá produzir vídeos curtos referentes aos subsídios, a instalar no FSS, nos serviços públicos relevantes, nas associações e no aeroporto, com vista a facilitar os cidadãos a conhecer melhor os benefícios e subsídios do FSS.