

**Fundo de Segurança Social**  
**Situação da Execução da Carta de Qualidade**

N.º	Os itens de serviços	Indicadores de qualidade dos serviços	Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos 2013-2015	Taxa efectiva de satisfação dos objectivos		
				2013	2014	2015
1	Certidão de Conta Corrente do Empregador	Concluído em 3 dias úteis, a contar do dia seguinte ao da entrega do requerimento e documentos necessários.	100%	99.96%	100%	100%
2	Certidão de Conta Corrente do Beneficiário		100%	100%	100%	100%
3	Cartão de Beneficiário		100%	100%	100%	100%
4	Contribuições do Regime Facultativo (Inscrição)	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. <sup>(1)</sup>	100%	99.95%	100%	100%
5	Pensão para Idosos (Incluindo: Antecipação da Pensão)	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. <sup>(1)</sup>	100%	100%	100%	100%
		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. <sup>(1)</sup>	100%	99.97%	100%	100%
6	Subsídio de Nascimento	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. <sup>(1)</sup>	100%	99.98%	99.99%	100%
7	Subsídio de Casamento		100%	100%	100%	100%
8	Subsídio de Desemprego		100%	99.97%	99.97%	100%
9	Subsídio de Doença		100%	99.93%	100%	100%
10	Subsídio de Funeral		100%	100%	99.94%	100%
11	Subsídio para integração laboral de desempregados		100%	100%	100%	100%
12	Subsídio por contratação de jovens à procura do primeiro emprego		100%	100%	Não há registo	Não há registo
13	Levantamento de verba das Contas Individuais de Previdência (Levantamento de verba pelo herdeiro) <sup>1</sup>		95%	100%	99.85%	100%

<sup>1</sup> Este item foi autorizado, em 06/03/2013, pela Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos e foi implementado em Março de 2013.

## Fundo de Segurança Social

### Situação da Execução da Carta de Qualidade

N.º	Os itens de serviços	Indicadores de qualidade dos serviços	Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos 2013-2015	Taxa efectiva de satisfação dos objectivos		
				2013	2014	2015
14	Indemnização de doença profissional respiratória <sup>2</sup>	O processo de aprovação vai ser concluído no prazo de 30 dias, após recebidos o relatório da conciliação do representante do FSS e o valor de indemnização. O requerente será notificado da decisão através de ofício.	100%	100%	Não há registo	Não há registo
15	Subsídio de formação a desempregados	O processo de aprovação vai ser concluído no prazo de 14 dias úteis, a contar do dia seguinte ao da entrega da lista de assiduidade de participantes pela entidade formadora. Os participantes de curso de formação serão notificados da decisão através de ofício. <sup>(1)</sup>	100%	Não há registo	Não há registo	Não há registo
16	Pagamento da taxa de contratação de trabalhadores não residentes (Consulta online sobre o número de trabalhadores em relação à taxa de contratação de trabalhadores não residentes a pagar) <sup>3</sup>	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.	100%	---	100%	100%
17	Reclamação sobre a lista de atribuição de verba de conta individual de previdência (Declara-se a ausência de Macau por motivo de “ter domicílio no Interior da China e ter completado 65 anos de idade.”) <sup>4</sup>	A contar do dia seguinte àquele em que apresenta todos os documentos necessários, o reclamante será notificado da decisão através de ofício, dentro do prazo de 25 dias úteis. <sup>(2)</sup>	95%	---	---	99.72%

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.

O FSS elaborou um total de 17 itens de serviços de carta de qualidade, envolvendo 18 indicadores de qualidade de serviços. No ano 2015, foi registada, nos diversos itens de carta de qualidade do FSS, uma taxa de satisfação melhorada em comparação com a taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos, situação manifestamente melhorada em comparação com a situação do ano 2014, em que se verificou o facto de 3 itens não poderem atingir a taxa previamente definida. Além de não ter havido o registo de casos nos 3 itens, regista-se nos restantes 15 itens de indicadores de qualidade dos serviços uma taxa de satisfação idêntica de 100% ou quase 100%.

<sup>2</sup> Este item foi autorizado, em 06/03/2013, pela Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos e foi implementado em Abril de 2013.

<sup>3</sup> Este item foi autorizado, em 11/11/2013, pela Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos e foi implementado no primeiro trimestre de 2014.

<sup>4</sup> Este item foi autorizado, em 30/06/2015, pela Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos e foi implementado em Julho de 2015.