

## 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 2014-2016	Taxa efectiva de satisfação dos objectivos			
				2014	2015	2016	
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%	100%	100%	100%	
2	Certidão de Conta Corrente do Beneficiário		100%	100%	100%	99.88% <sup>(1)</sup>	
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>(3)</sup>	100%	100%	100%	100%	
5	Pensão para Idosos		100%	100%	100%	100%	
	Antecipação da Pensão		100%	100%	100%	100%	
6	Subsídio de Nascimento		100%	99.99%	100%	99.94% <sup>(2)</sup>	
7	Subsídio de Casamento		100%	100%	100%	100%	
8	Subsídio de Desemprego		100%	99.97%	100%	100%	
9	Subsídio de Doença		100%	100%	100%	100%	
10	Subsídio de Funeral		100%	99.94%	100%	100%	
11	Subsídio para integração laboral de desempregados		100%	100%	100%	100%	
12	Subsídio por contratação de jovens à procura do primeiro emprego		100%	Não há registo	Não há registo	100%	
13	Levantamento de verba das Contas Individuais de Previdência (Levantamento de verba pelo herdeiro)		95%	99.85%	100%	100%	
14	Indemnização de doença profissional respiratória		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%	Não há registo	Não há registo	Não há registo

# 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 objetivos previamente definidos 2014-2016	Taxa efectiva de satisfação dos objetivos		
				2014	2015	2016
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>(3)</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)	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%	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.”)	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>(4)</sup>	95%	---	99.72%	99.8%
18	Contribuições do regime obrigatório (Reclamação por falta de pagamento de contribuições por parte do empregador)	O FSS vai notificar por escrito o andamento da queixa ao reclamante, dentro de 15 dias úteis, contados a partir do dia seguinte à data de apresentação da reclamação.	90%	---	---	100%

Nota: (1) Em relação à certidão de conta corrente do beneficiário, foram registados casos de falha ao indicador de qualidade dos serviços, razão pela qual, os dados dos dois pedidos, efectuados através de quiosques automáticos, não foram carregados com sucesso por causa de problemas de transmissão decorrentes da promoção do sistema. Para o efeito, o FSS vai melhorar a operação do sistema e o mecanismo de detecção, de forma a reforçar a fiabilidade de operação. Além disso, os executantes vão verificar a base de dados de quiosques automáticos e o formulário de relatório do sistema de operação quando tratem dos trabalhos diários, e caso se verifique qualquer falha da transmissão, o FSS vai dar seguimento com a maior brevidade possível e resolver o problema.

(2) Em relação ao pedido de subsídio de nascimento, em Janeiro foram registados 4 casos de falha ao indicador de qualidade dos serviços, isto deve-se à insuficiência de recursos humanos com a sobreposição de grande quantidade de utentes para o pagamento de contribuições e a efectivação da prova de vida neste mês, havendo alguns adiamentos de processamento. Com o intuito de melhorar a respectiva situação, quando se prever uma situação com grande quantidade de utentes, o FSS vai, conforme a situação real, recrutar os trabalhadores temporários, adoptar medidas de triagem adequadas, pedir empréstimo de instalações temporárias e convidar outros serviços e associações para colaboração, etc.

(3) 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.

(4) 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 18 itens de serviços de carta de qualidade, envolvendo 19 indicadores de qualidade de serviços. Nos diversos itens de carta de qualidade do FSS do ano 2016, foi registada uma taxa de satisfação melhorada ou idêntica de 100% em comparação com a situação do ano 2015, excepto o registo de descida ligeira da taxa nos 2.º e 6.º itens, respectivamente da certidão de conta corrente do beneficiário e pedido de subsídio de nascimento.