



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

Resumo de sugestões, queixas e reclamações recebidas

Tipo	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Pessoal	1	2	1	13	10	12	0	0	0
Equipamentos e Instalações	1	4	4	0	1	3	0	0	0
Ambiente	2	0	0	2	0	0	0	0	0
Procedimento e Formalidades	6	8	11	5	17	20	0	0	0
Outros	42	16	10	22	4	5	1	0	0
Total	52	30	26	42	32	40	1	0	0

Resumo sobre o resultado do estudo dos casos de 2016

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

- (1) O FSS procede ao aperfeiçoamento do processamento de apreciação e autorização de requerimentos de prestações, ordenando mensalmente os funcionários a tratarem dos requerimentos de pensões e subsídios de cada género, no sentido de acelerar o respectivo andamento e de efectuar a fiscalização periódica;
- (2) Melhorar o processo de requerimento do subsídio de desemprego em colaboração com a Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais, reduzindo a deslocação dos cidadãos entre os dois serviços, evitando a demora de atribuição decorrente do atraso de entrega de requerimento feito pelo beneficiário;
- (3) O FSS elabora a orientação de serviços para o pessoal da linha frente. Quando os idosos com a idade igual ou superior a 65 anos tratem da pensão para idosos ou do requerimento de levantamento de verba da conta individual de previdência, o pessoal do FSS vai alertar o requerente para a satisfação cumulativa ou não dos requisitos destes dois itens;
- (4) Aprimorar a indicação sobre o requerimento de levantamento de verba por herdeiro, indicando que, além de todos os herdeiros legais, o cabeça-de-casal tem o direito ao levantamento de verba da conta individual do titular falecido, ainda disponibilizando na



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

página electrónica do FSS a procuração para o levantamento de verba do titular falecido por herdeiro para efeito de descarregamento;

- (5) Proceder ao registo imediato nos postos de atendimento em relação à reclamação sobre as contas individuais de previdência, no sentido de melhorar o procedimento de entrada de documentos;
- (6) Com o objectivo de elevar a qualidade de serviços prestados pelo centro de consulta telefónica, o FSS melhorou o respectivo sistema de indicação por voz, efectuando a conjugação de simplificação dos itens de consulta;
- (7) Reforçar a formação do pessoal da linha frente e esclarecer-lhe o procedimento de requerimento de reembolso de contribuições do regime facultativo, de forma a evitar o mal entendimento dos cidadãos;
- (8) Alertar o pessoal da linha frente para agir com a cortesia e ter a atitude profissional durante o atendimento de cidadãos, dando atenção ao conteúdo expressado, a fim de evitar o mal entendimento desnecessário;
- (9) Alertar o pessoal responsável pelos serviços de consulta telefónica para ter atenção à velocidade de expressão oral e responder, de forma clara e com cortesia e paciência, às consultas dos cidadãos. Além disso, quando o pessoal der resposta, deve verificar se o respectivo cidadão entendeu bem a respectiva informação ou não.