

## Fundo de Segurança Social

### Situação da Execução da Carta de Qualidade

N.º	Itens de serviços	Indicadores de qualidade dos serviços	Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos 2015-2017	Taxa efectiva de satisfação dos objectivos			
				2015	2016	2017	
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%	99.88%	99.95% <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>(4)</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%	100%	99.94%	99.98% <sup>(2)</sup>	
7	Subsídio de Casamento		100%	100%	100%	100%	
8	Subsídio de Desemprego		100%	100%	100%	99.01% <sup>(3)</sup>	
9	Subsídio de Doença		100%	100%	100%	99.66% <sup>(3)</sup>	
10	Subsídio de Funeral		100%	100%	100%	99.95% <sup>(3)</sup>	
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	100%	100%	
13	Levantamento de verba das Contas Individuais de Previdência (Levantamento de verba pelo herdeiro)		95%	100%	100%	99.9%	
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	100%

# Fundo de Segurança Social

## Situação da Execução da Carta de Qualidade

N.º	Itens de serviços	Indicadores de qualidade dos serviços	Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos 2015-2017	Taxa efectiva de satisfação dos objectivos		
				2015	2016	2017
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>(4)</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>(5)</sup>	95%	99.72%	99.8%	99.9%
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%	100%

- Nota: (1) Os motivos de falha ao indicador de qualidade dos serviços da certidão de conta corrente do beneficiário prendem-se com a falta de renovação de programas de uma máquina de quiosques automáticos. Os pedidos apresentados fora de dias úteis passaram a ser mostrados nos próximos dias úteis, desta forma, houve omissão no processamento de pedidos.
- (2) O FSS solicitou os dados junto da Conservatória do Registo Civil e o pessoal do FSS não acompanhou de imediato o andamento, estes são os motivos de falha ao indicador de qualidade dos serviços de pedidos de subsídio de nascimento.
- (3) Em relação aos pedidos de subsídio de desemprego, subsídio de doença e subsídio de funeral, houve um período de adaptação na fase inicial de reestruturação orgânica do FSS por causa de movimentos de trabalhadores do FSS causados pela mesma, tal levou a alguma demora nos pedidos de subsídios.
- (4) 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.
- (5) 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.

Em 2017, o FSS elaborou um total de 18 itens de serviços de Carta de Qualidade, envolvendo 19 indicadores de qualidade de serviços. Foi registada uma taxa de satisfação melhorada ou idêntica de 100% em comparação com a situação de execução de Carta de Qualidade do FSS do ano 2016, excepto o registo de descida ligeira da taxa nos itens de subsídio de desemprego, subsídio de doença, subsídio de funeral e levantamento de verba das Contas Individuais de Previdência (Levantamento de verba pelo herdeiro). O FSS vai continuar a melhorar o andamento dos diversos itens de pedidos, para permitir aos executórios a conhecerem bem do processamento de trabalho, a fim de elevar a taxa de execução de Carta de Qualidade do FSS.