



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		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Pessoal	2	1	0	10	12	14	0	0	0
Equipamentos e Instalações	4	4	2	1	3	0	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Procedimento e Formalidades	8	11	3	17	20	17	0	0	0
Outros	16	10	14	4	5	18	0	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>26</b>	<b>19</b>	<b>32</b>	<b>40</b>	<b>50</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### Resumo sobre o resultado do estudo dos casos de 2017

Os casos que o FSS recebeu, inserem-se principalmente no âmbito de segurança social e de benefícios sobre “**procedimento e formalidades**” bem como “**outros**”, tendo o FSS adoptado as seguintes medidas no sentido de uma melhoria:

- (1) Melhorar as formalidades de entrega de documentos relativos à prova de vida, sendo aceites as provas de vida emitidas por lares de idosos inscritos em “*Social Welfare Department*” de HK e por advogados notariais / médicos / mestres de medicina tradicional chinesa inscritos no local de residência;
- (2) Elaborar a orientação de serviços relativa aos BIRs da RAEM inválidos para facilitar o processamento por pessoal da linha frente;
- (3) O FSS vai notificar por ofício os titulares sobre o andamento de requerimentos, desde que o seu requerimento de reclamação envolva a verificação de registo de entrada e saída deles através de outros documentos comprovativos junto dos serviços competentes;
- (4) Dar alta atenção ao fluxo de pessoas e distribuir os recursos humanos adequados para garantir o serviço de recepção;
- (5) Alertar o pessoal da linha frente e o pessoal que preste os serviços de consulta telefónica para responder aos residentes de forma clara e correcta e agir com cortesia;
- (6) Actualizar os conteúdos previstos na página electrónica, e rever constantemente a sua aplicabilidade;
- (7) Dar mais ênfase na sua utilidade em relação à produção de presentes e lembranças.