



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		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Pessoal	1	0	0	12	14	5	0	0	0
Equipamentos e Instalações	4	2	3	3	0	1	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	1	3	0	0	0
Procedimento e Formalidades	11	3	6	20	17	21	0	0	0
Outros	10	14	18	5	18	12	0	0	0
Total	26	19	27	40	50	42	0	0	0

Resumo sobre o resultado do estudo dos casos de 2018

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) Em resposta à sugestão do público sobre o método de exibição do montante da pensão constante do website do portal do governo, foi realizada a optimização do conteúdo constante do website, ou seja, apresenta-se a informação do montante através de formulário acrescida a forma de tabela e observação;
- (2) Foram acrescentados aos “meios de consulta” constante do Guia de Procedimentos Administrativos dos Serviços Públicos do Portal do Governo os endereços correspondentes aos serviços, com vista a otimizar as informações de serviços;
- (3) Para facilitar os residentes a consultar as informações dos postos de atendimento, o FSS acrescentou o número de telefone de consulta ao conteúdo das informações dos postos de atendimento constante do verso do formulário de “Requerimento de levantamento de verba do regime de previdência central não obrigatório”;
- (4) Pedimos à DSAL que continue a apoiar a distribuição de folhetos sobre o subsídio de desemprego e transmissão de vídeo curto de divulgação nos seus postos de atendimento ao público, no sentido de melhorar a compreensão do público sobre as condições e formalidades para pedir subsídio de desemprego;
- (5) Foi aprofundada a divulgação de data de dedução automática das contribuições por bancos, através de vários meios de comunicação (incluindo: informação online, comunicados de



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

imprensa, folhetos, WeChat, etc.), para que os beneficiários saibam melhor a data de dedução de contribuições, preparando o valor suficiente para descontar as contribuições;

- (6) Continua-se a prestar atenção às queixas sobre a venda de produtos referentes ao regime de previdência central não obrigatório pelas entidades gestoras de fundos. Se for necessário, será reforçada a divulgação relativamente à matéria de prevenção de fraude e assuntos importantes de investimentos;
- (7) Lembrar o pessoal da linha frente para prestar atenção ao tom e responder claramente às perguntas do público com cortesia e paciência. Durante o atendimento, deve fortalecer a comunicação com o público para evitar mal-entendidos;
- (8) Rever as disposições de atendimento no posto de atendimento provisório, afixar um lembrete ao público “Mantenha silêncio” para lembrar os utentes de manter silêncio. Além disso, irá reforçar a promoção relativa ao tempo de requerimento de levantamento da verba do regime de previdência central não obrigatório, de modo a evitar a concentração excessiva de residentes ao mesmo tempo no mesmo posto de atendimento.