Resumo de sugestões, queixas e reclamações recebidas

Tipo	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Pessoal	0	0	1	14	5	9	0	0	0
Equipamentos e Instalações	2	3	3	0	1	0	0	0	0
Ambiente	0	0	0	1	3	4	0	0	0
Procedimento e Formalidades	3	6	8	17	21	13	0	0	0
Outros	14	18	11	18	12	5	0	0	0
Total	**19**	**27**	**23**	**50**	**42**	**31**	**0**	**0**	**0**

Resumo sobre o resultado do estudo dos casos de 2019

1. Os casos que o FSS recebeu, inserem-se principalmente no âmbito de segurança social e de benefícios sobre "procedimento e formalidades", tendo o FSS adoptado as seguintes medidas no sentido de uma melhoria:

1) Em Abril de 2019, foi lançado o serviço online de consulta do número de mapa-guia de pagamento de contribuições do regime facultativo com o número do Bilhete de Identidade de Residente de Macau, e no terceiro trimestre de 2020 será também lançada a medida de aplicação do referido mapa-guia sem papel;

2) Foi elaborada uma declaração para os interessados a assinar e confirmar, onde expressam claramente caso no trimestre em curso não tenham feita declaração nem entregue informações mediante o sistema de serviço de declarações electrónicas, implica o consentimento tácito de sem movimento de trabalhadores no trimestre em curso, assim, o FSS pode descontar por via transferência automática as contribuições conforme o número de trabalhadores e o valor correspondente do trimestre anterior;

3) Foram adicionadas, ao conteúdo de ofício de notificação de decisão de requerimento de levantamento de verba do regime de previdência central não obrigatório, as informações sobre o número de telefone e sítio electrónico, para a referência dos cidadãos quando necessário;

4) A fim de melhor informar os cidadãos sobre os documentos necessários para levantar a

verba do regime de previdência central não obrigatório, na frente do formulário de requerimento de levantamento de verba a ser enviado em Julho de 2020 vai ser adicionado um lembrete: "vide no verso os documentos comprovativos necessários", e na parte inferior do formulário estão disponibilizados os meios de consulta, de modo a facilitar os cidadãos a consultar as informações do FSS e as formalidades dos requerimentos.

2. Eficácia das medidas concluídas:

   Após o exercício das medidas, o FSS não recebeu mais as reclamações de mesmo género, tal significa que as medidas alcançadas resultam numa determinada eficácia positiva.

3. Além de recebimento de casos de sugestões e reclamações, o FSS recebeu no ano 2019 sete casos de elogio, envolvendo 8 funcionários que foram elogiados principalmente os serviços dos funcionários da linha frente e de atendimento de telefone.

4. Todos os casos recebidos pelo FSS em 2019 conseguiram ser processados e arquivados dentro de 45 dias.