

**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 2017-2019	Taxa efectiva de satisfação dos objectivos		
				2017	2018	2019
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%	99.95%	100%	100%
3	Cartão de Beneficiário <sup>(1)</sup>		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>(3)</sup>	100%	100%	100%	100%
5	Pensão para Idosos		100%	100%	100%	100%
	Antecipação da Pensão		100%	100%	99.97%	100%
6	Subsídio de Nascimento		100%	99.98%	99.95%	100%
7	Subsídio de Casamento		100%	100%	100%	100%
8	Subsídio de Desemprego		100%	99.01%	99.87%	99.97% <sup>(2)</sup>
9	Subsídio de Doença		100%	99.66%	99.17%	100%
10	Subsídio de Funeral		100%	99.95%	100%	100%
11	Subsídio para integração laboral de desempregados		100%	100%	100%	Não há registo
12	Subsídio por contratação de jovens à procura do primeiro emprego		100%	100%	100%	Não há registo
13	Requerimento de levantamento de verba do regime de previdência central não obrigatório (Levantamento de verba pelo herdeiro)	95%	99.90%	100%	100%	
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%	100%	100%	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 2017-2019	Taxa efectiva de satisfação dos objectivos		
				2017	2018	2019
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>(3)</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	Reclamações do regime de previdência central não obrigatório (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>(4)</sup>	95%	99.90%	99.99%	100%
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%	100%
19	Pensão de invalidez (Relativamente à marcação da data de avaliação pela Junta Médica do FSS)	A avaliação pela Junta médica do FSS é marcada dentro de 40 dias úteis a contar do dia seguinte àquele em que tenham sido entregues o impresso de requerimento e os documentos necessários. <sup>(5)</sup>	80%	---	100%	99.90%

Nota: (1) Foi eliminado o serviço de pedido de cartão de beneficiário a partir do dia 1 de Julho de 2019.

(2) O requerimento de subsídio de desemprego não cumpriu as previsões, porque um pedido demora mais tempo para a sua nova avaliação por causa da mudança de situação de trabalho. O FSS vai continuar a melhorar o processamento.

(3) 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.

(4) 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.

(5) Excepto nos casos adiados a pedido do requerente e nos casos de visitas médicas domiciliárias.

## **Fundo de Segurança Social**

### **Situação da Execução da Carta de Qualidade**

No ano 2019, o FSS tem um total de 19 itens da Carta de Qualidade, envolvendo 20 indicadores de qualidade de serviços. Em comparação com o ano passado, além do item da pensão de invalidez (relativamente à marcação da data de avaliação pela Junta Médica do FSS) que tem a taxa efectiva de satisfação aproximada à taxa registada no ano passado mas atinge a taxa pré-definida, foi verificada uma taxa melhorada ou taxa de satisfação mantida em 100% noutros itens.