

服務優化

Optimização do
serviço

+++ 服務優化 +++ OPTIMIZAÇÃO DO SERVIÇO



1 新推之服務優化項目

1.1 透過“澳門公共服務一戶通”辦理網上服務

社會保障基金自 2015 年起已透過“e 辦事”（ePass）電子服務平台逐步提供各項社保服務，近年亦積極配合特區政府推動智慧政務的發展，隨著“澳門公共服務一戶通”（簡稱“一戶通”）於 2019 年 1 月 1 日正式推出，居民亦可透過登入此統一電子帳戶辦理社保服務，包括受益人資料查詢、強制性制度供款電子申報服務、申請任意性制度供款、受益人及僱主供款證明書、以及非強制央積金僱主供款帳戶查詢等。同時，透過“一戶通”手機應用程式，除可查詢受益人供款紀錄外，更可進行多項社保服務的遠程取籌及預約服務，節省居民現場輪候時間。

另外，自 2019 年 10 月起，社會保障基金新增出生津貼、結婚津貼及喪葬津貼的網上申請服務，居民可透過社保網頁或“一戶通”手機應用程式作出三項津貼的申請。

1.2 新增服務地點

自 2019 年 3 月起配合離島政府綜合服務中心啟用，社會保障基金以派員進駐方式於中心內的社會保障事務專區設立全功能服務櫃台，為離島居民提供社會保障制度及非強制央積金的相關服務。

1 Novos itens de optimização do serviços implementados

1.1 Serviços *online* através de “Conta única de acesso comum aos serviços públicos da RAEM”

A partir do ano 2015, o Fundo de Segurança Social (FSS) tem vindo a prestar gradualmente os seus serviços na plataforma de serviços electrónicos “ePass”. Nos anos recentes, em articulação com a política do Governo da RAEM relativa à promoção do desenvolvimento do Governo inteligente e com a implementação da “Conta única de acesso comum aos serviços públicos da RAEM” (doravante designada “conta única de acesso comum”) a partir do dia 1 de Janeiro de 2019, os residentes podem tratar dos serviços do FSS através desta conta electrónica única, sendo os serviços prestados a consulta de dados dos beneficiários, os serviços de declarações electrónicas das contribuições do regime obrigatório, o pedido de pagamento de contribuições do regime facultativo, o pedido de certidão de conta corrente do beneficiário e empregador e a consulta da conta de contribuições do empregador do regime de previdência central não obrigatório, etc. Em paralelo, além de consulta de registo de contribuições de beneficiários, os residentes podem, através da aplicação para telemóvel “conta única de acesso comum”, tirar previamente uma senha ou marcar previamente os serviços do FSS, reduzindo o tempo de espera no local.

Por outro lado, a partir de Outubro de 2019, o FSS acrescentou o requerimento *online* de subsídio de nascimento, subsídio de casamento e subsídio de funeral, podendo os residentes requerer estes 3 tipos de subsídios no sítio electrónico do FSS ou na aplicação para telemóveis da “conta única de acesso comum”.

1.2 Novo posto de atendimento

Desde Março de 2019, com vista a coincidir com a abertura do Centro de Serviços da RAEM das Ilhas, o FSS destacou pessoal para o Centro e instalou os balcões de prestação de serviço completo na Zona de Assuntos de Segurança Social, no sentido de prestar aos residentes das ilhas os serviços do regime de segurança social e do regime de previdência central não obrigatório.



1.3 推出入職短訊提示服務

為方便僱員瞭解自身的入職申報狀況，自 2019 年 6 月起，社會保障基金推出入職短訊提示服務，向已登記流動電話號碼接收短訊、且前三季度有長工入職紀錄的僱員發送短訊通知。短訊內容會顯示申報其入職的僱主名稱及入職季度，並提醒僱員可透過自助服務機或“一戶通”手機應用程式等電子渠道查詢供款紀錄。

1.4 增加自助服務機的服務項目

自 2019 年 7 月起，社會保障基金推出以自助服務機辦理任意性制度供款啟動或中止服務。凡已登錄社會保障制度的受益人，可使用全澳多個地點印有社保標籤的自助服務機，辦理啟動或中止其任意性制度供款。

另外，自 2019 年 10 月起新增給付紀錄查詢及列印功能，受益人可透過自助服務機查詢及列印最近 5 年的給付紀錄。

1.5 推出自動提款登記措施

為方便長者提取政府分配款項，社會保障基金自 2019 年 8 月起推出非強制央積金預算盈餘特別分配“自動提款登記”措施。凡年滿 65 歲且正收取養老金或殘疾金的帳戶擁有人，自辦理自動提款登記的翌年起，每當有款項分配且符合指定條件，該年度的預算盈餘特別分配及收益將會自動存入其收取養老金或殘疾金的銀行帳戶，免除長者每年奔波辦理提款申請。

1.3 Lançamento de “Serviço de notificação por SMS sobre o início de emprego”

Com o intuito de facilitar aos trabalhadores saber o seu estado de declaração de emprego, desde Junho de 2019 o FSS lançou o “serviço de notificação por SMS sobre o início de emprego”, enviando SMS aos trabalhadores que tinham previamente registado o telemóvel para recebimento de SMS, existindo o registo de início de emprego de trabalhadores permanentes no trimestre anterior. Constatam em SMS o nome do empregador que declarou o início de emprego e o trimestre de início de emprego, lembrando os trabalhadores da consulta de registo de contribuições através dos meios electrónicos, tais como quiosques de auto-atendimento e da aplicação para telemóvel “conta única de acesso comum”.

1.4 Novos itens de serviços nos quiosques de auto-atendimento

Desde Julho de 2019, o FSS lançou os serviços de activação ou suspensão de contribuições do regime facultativo nos quiosques de auto-atendimento. Os beneficiários inscritos no regime da segurança social podem tratar dos serviços de activação ou suspensão de contribuições do regime facultativo através de quiosques de auto-atendimento com o logotipo do FSS, instalados em vários locais de Macau.

Em paralelo, desde Outubro de 2019, foram adicionadas novas funções de consulta e impressão de registo de prestações, podendo os beneficiários consultar e imprimir o registo de prestações dos últimos 5 anos através dos quiosques de auto-atendimento.

1.5 Medida de inscrição de levantamento automático de verbas

Com vista a facilitar aos idosos o levantamento da verba atribuída pelo Governo, o FSS implementou, a partir de Agosto de 2019, a medida intitulada “Inscrição de levantamento automático de verbas a título de repartição extraordinária de saldos orçamentais do regime de previdência central não obrigatório”. Os titulares de contas que tenham completado 65 anos de idade e recebam a pensão para idosos ou a pensão de invalidez, podem efectuar a inscrição de levantamento automático de verbas aquando do tratamento do levantamento de verbas. Depois da inscrição efectuada, a partir do ano seguinte, desde que haja a atribuição de

1.6 優化粵澳在生證明協查機制

於 2019 年 11 月，粵澳雙方簽署《關於拓展養老金受益人合作範圍和優化雙方在生證明協查表送交方式備忘錄》，此後，居於廣東省的受益人透過「粵澳在生證明協查」機制辦理在生證明後，其生存狀況資料將由當地經辦機構以電子方式傳送到社會保障基金，受益人無須再向社會保障基金遞交證明文件。

2 服務承諾

社會保障基金透過推行服務承諾，優化及提升行政效率，以持續改善服務質素。2019 年推行的服務承諾項目共 19 項，涉及 20 項服務質量指標。表三十顯示社會保障基金服務承諾的履行情況。

verba e preenchidos os requisitos de atribuição, a verba e o rendimento deste ano vão ser depositados directamente na conta bancária em que os titulares de contas recebem a pensão para idosos ou a pensão de invalidez, sem necessidade de o requerer anualmente.

1.6 Aperfeiçoamento do mecanismo de cooperação de ajuda de verificação de prova de vida entre Guangdong e Macau

Em Novembro de 2019, Guangdong e Macau assinaram um “Memorando sobre o alargamento do âmbito de cooperação de beneficiários da pensão para idosos e a optimização da forma de entrega de documento de verificação de prova de vida dos dois lados”. Assim, posteriormente, os beneficiários que se encontram a viver na província de Guangdong podem efectuar a prova de vida através do “mecanismo de cooperação de ajuda de verificação de prova de vida”, e todos os dados relativos à verificação de prova de vida serão enviados por via electrónica por instituições locais para o FSS, sem que os beneficiários necessitem de entregar os documentos comprovativos ao FSS.

2 Carta de Qualidade

Através da implementação da Carta de Qualidade, o FSS aperfeiçoou e elevou a eficiência administrativa, com vista a melhorar continuamente a qualidade dos seus serviços. No ano 2019, o FSS tem um total de 19 itens da Carta de Qualidade, envolvendo 20 indicadores de qualidade de serviços. A situação da execução da carta de qualidade do FSS do ano 2019 pode ser verificada no quadro 30.

表三十：服務承諾的履行情況

QUADRO 30 : Situação da Execução da Carta de Qualidade

序號 N.º	服務項目 Itens de serviços	服務質量指標 Indicadores de qualidade dos serviços	預設達標率 Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos 2018-2019	實際達標率 Taxa efectiva de satisfação dos objectivos	
				2018	2019
1	僱主供款證明書 Certidão de Conta Corrente do Empregador	由遞交申請表及所需文件的翌日起計，3 個工作日完成。 Concluído em 3 dias úteis, a contar do dia seguinte ao da entrega do requerimento e documentos necessários.	100%	100%	100%
2	受益人供款證明書 Certidão de Conta Corrente do Beneficiário		100%	100%	100%
3	受益人咭 ¹ Cartão de Beneficiário ¹		100%	100%	100%

¹ 受益人咭之申請服務於 2019 年 7 月 1 日起取消。

A partir do dia 1 de Julho de 2019, foi eliminado o serviço de pedido de cartão de beneficiário.

序號 N.º	服務項目 Itens de serviços	服務質量指標 Indicadores de qualidade dos serviços	預設達標率 Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos 2018-2019	實際達標率 Taxa efectiva de satisfação dos objectivos	
				2018	2019
4	任意性制度供款（登錄） Contribuições do Regime Facultativo (Inscrição)	申請人符合所有申請條件，並交齊所需文件的翌日起計，14 個工作日內完成對有關申請的審批，並將結果發函通知申請人。 ² 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. ²	100%	100%	100%
5	養老金 Pensão para Idosos		100%	100%	100%
	提前獲發養老金 Antecipação da Pensão		100%	99.97%	100%
6	出生津貼 Subsídio de Nascimento		100%	99.95%	100%
7	結婚津貼 Subsídio de Casamento		100%	100%	100%
8	失業津貼 Subsídio de Desemprego		100%	99.87%	99.97% ³
9	疾病津貼 Subsídio de Doença		100%	99.17%	100%
10	喪葬津貼 Subsídio de Funeral		100%	100%	100%
11	使失業者就業津貼 Subsídio para integração laboral de desempregados		100%	100%	無個案 記錄 Não há registo
12	聘用初次求職青年津貼 Subsídio por contratação de jovens à procura do primeiro emprego		100%	100%	無個案 記錄 Não há registo
13	非強制中央積金的提款申請（繼承人提取） Requerimento de levantamento de verba do regime de previdência central não obrigatório (Levantamento de verba pelo herdeiro)		95%	100%	100%
14	呼吸系統職業病賠償 Indemnização de doença profissional respiratória	收到本基金代理人的調解報告及賠償金額後 30 日內完成審批，並將結果發函通知申請人。 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%

² 倘因個案特殊而未能按時完成，則在遞交申請表的翌日起計 10 個工作日內通知申請人。

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.

³ 失業津貼之申請未能達標，原因是一位申請人因工作狀況有變需時重新審視其申請，本基金將持續優化有關處理流程。

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.

序號 N.º	服務項目 Itens de serviços	服務質量指標 Indicadores de qualidade dos serviços	預設達標率 Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos 2018-2019	實際達標率 Taxa efectiva de satisfação dos objectivos	
				2018	2019
15	失業者參加培訓津貼 Subsídio de formação a desempregados	培訓實體遞交參加培訓者的出席表的翌日起計，14 個工作日內完成審批，並將結果發函通知參加培訓者。 ⁴ 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 do curso de formação serão notificados da decisão através de ofício. ⁴	100%	無個案 記錄 Não há registo	無個案 記錄 Não há registo
16	繳納外地僱員聘用費（網上查詢應繳外地僱員聘用費僱員數目） 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)	於繳費月份的首個工作日，可透過本基金網站查詢應繳外地僱員聘用費的僱員數目。 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%
17	非強制央積金的聲明異議（聲明不在澳原因為“住所在內地且年滿 65 歲”） 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.”)	聲明人交齊所需文件的翌日起計，25 個工作日內完成審批，並將結果發函通知聲明人。 ⁵ 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. ⁵	95%	99.99%	100%
18	強制性制度供款（投訴僱主無供款） Contribuições do regime obrigatório (Reclamação por falta de pagamento de contribuições por parte do empregador)	自投訴人遞交投訴書的翌日起計，15 個工作日內以書面通知投訴人個案之跟進情況。 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%
19	殘疾金（接受社會保障基金會診委員會健康評估日期） Pensão de invalidez (Relativamente à marcação da data de avaliação pela Junta Médica do FSS)	由遞交申請表及所需文件的翌日起計，40 個工作日內獲安排接受本基金會診委員會健康評估。 ⁶ 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. ⁶	80%	100%	99.90%

⁴ 倘因個案特殊而未能按時完成，則在遞交申請表的翌日起計 10 個工作日內通知申請人。

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 倘因個案特殊而未能按時完成，則在遞交表格的翌日起計 15 個工作日內通知聲明人。

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.

⁶ 應申請人要求延期及外訪檢查個案除外。

Excepto nos casos diferidos a pedido do requerente e nos casos de visitas médicas domiciliárias.

3 服務滿意度調查

2019 年期間社會保障基金採用實地直接面訪及網上電子問卷的方式就 23 項對外服務進行了滿意度調查。問卷以五分制為量度標準（5 分：極滿意；4 分：滿意；3 分：一般 / 可以接受；2 分：不滿意；1 分：極不滿意）。滿意度調查以不記名方式進行，市民可就 9 項調查因素，包括：方便程度、員工服務、環境設備、內部流程、服務效果、服務資訊、電子服務、服務承諾和整體服務，對社會保障基金服務進行評價。

2019 年社會保障基金各項服務的“整體服務滿意度”為 4.30 分，屬於滿意水平。在各項調查因素中，以“員工服務”的滿意度最高，評分為 4.55 分。社會保障基金將繼續透過收集及分析市民的意見，制定各項優化措施，期望能提供更切合市民實際需要的服務。

3 Inquérito sobre o grau de satisfação dos serviços

Durante o ano 2019, o FSS efectuou um inquérito presencial, bem como um questionário de forma electrónica, sobre o grau de satisfação relativo aos 23 serviços ao público. No inquérito é aplicada a avaliação em 5 valores (5 – “Satisfaz muito”; 4 – “Satisfaz”; 3 – “Satisfaz pouco”; 2 – “Não satisfaz”; 1 – “Mau”). O inquérito foi realizado sob forma anónima, podendo os residentes avaliar os serviços prestados pelo FSS no âmbito de 9 itens de investigação, incluindo: Acessibilidade, Serviços dos trabalhadores, Ambiente e instalações, Procedimento interno, Resultado dos serviços, Informações dos serviços, Serviços electrónicos, Carta de qualidade e Serviços em geral.

No ano de 2019, “O grau de satisfação geral com os serviços prestados pelo FSS” é de 4,30 pontos, atingindo o nível satisfatório. Entre todos os itens de investigação, o grau de satisfação mais alto é o item “Serviços dos trabalhadores”, sendo a avaliação de 4,55 pontos. Por isso, o FSS vai continuar a analisar a avaliação dos residentes, fazendo estudos de medidas de aperfeiçoamento, para fins de elevar e melhorar a qualidade dos seus serviços.

4 各項優化措施的成效

社會保障基金繼續透過各種電子化渠道讓居民以簡便的方式辦理社保服務。其中，2019 年使用自助服務機辦理在生證明的人數共 70,845 人，佔總辦理人數的 60.1%，較 2018 年增加 7,192 人，增幅 11.3%；辦理非強制中央積金提款申請的人數共 25,179 人，佔 2019 年提款申請中可使用自助服務機辦理總人數的 34.8%，較 2018 年增加 8,906 人，增幅 54.7%；利用自助服務機及網上申請受益人供款證明書的人數共 1,026 人，佔全年受益人供款證明書申請的 31%；而透過自助服務機列印社保供款紀錄的人數共 6,186 人。此外，居民亦逐步透過各種電子化渠道辦理包括申請出生、結婚及喪葬津貼、申請任意性制度登錄、啟動及中止服務，以及申請僱主供款證明書等服務。

在電子申報服務方面，2019 年底，累計 1,504 間企業採用，當中包括多間大型企業，為 120,673 名本地僱員申報供款資料及繳納供款，佔本地僱員總人數約 41.8%。

未來，社會保障基金將繼續增設更多電子化服務，為廣大居民提供更便捷的服務。

4 Eficácia da optimização de medidas

O FSS continua a disponibilizar vários meios electrónicos para permitir aos cidadãos tratar dos assuntos do FSS de forma conveniente. No ano de 2019, 70.845 utentes efectuaram a sua prova de vida através dos quiosques de auto-atendimento (60,1% do número total), com um aumento de 7.192 pessoas face ao ano 2018, correspondendo a uma subida de 11,3%. No que diz respeito ao requerimento para levantamento de verba do regime de previdência central não obrigatório, em 2019, 25.179 utentes efectuaram o requerimento através dos quiosques de auto-atendimento (34,8% do número total dos indivíduos que podem apresentar o pedido nos quiosques), com um aumento de 8.906 pessoas face ao ano 2018, correspondendo a uma subida de 54,7%. Registou-se um número de 1.026 pessoas a requerer a certidão de conta corrente de beneficiário por via de quiosques de auto-atendimento e por via *online*, representando 31% do número total deste pedido. Houve um total de 6.186 pessoas que imprimiram o registo de contribuições do FSS por via de quiosques de auto-atendimento. Por outro lado, os residentes podem, por via de meios electrónicos, efectuar mais tipos de serviços, tais como, pedido de subsídios de nascimento, de casamento e de funeral, pedido de inscrição no regime facultativo e activação ou suspensão das suas contribuições bem como pedido de certidão de conta corrente do empregador, etc.

Em relação ao serviço de declarações electrónicas, no final de 2019, registou-se um número acumulado de 1.504 empresas que utilizaram este serviço, incluindo algumas empresas de grande escala que declararam os dados de contribuições e pagaram as contribuições para 120.673 trabalhadores residentes, representando aproximadamente 41,8% do número total de trabalhadores residentes.

No futuro, o FSS vai continuar a lançar mais serviços electrónicos para prestar à população em geral um serviço mais conveniente.