

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 2018-2020	Taxa efectiva de satisfação dos objectivos		
				2018	2019	2020
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%	99.94% ⁽¹⁾
2	Certidão de Conta Corrente do Beneficiário		100%	100%	100%	100%
3	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. ⁽²⁾	100%	100%	100%	100%
4	Pensão para Idosos		100%	100%	100%	100%
	Antecipação da Pensão		100%	99.97%	100%	100%
5	Subsídio de Nascimento		100%	99.95%	100%	100%
6	Subsídio de Casamento		100%	100%	100%	99.96% ⁽¹⁾
7	Subsídio de Desemprego		100%	99.87%	99.97%	100%
8	Subsídio de Doença		100%	99.17%	100%	99.75% ⁽¹⁾
9	Subsídio de Funeral		100%	100%	100%	99.96% ⁽¹⁾
10	Subsídio para integração laboral de desempregados		100%	100%	Não há registo	100%
11	Subsídio por contratação de jovens à procura do primeiro emprego		100%	100%	Não há registo	100%
12	Requerimento de levantamento de verba do regime de previdência central não obrigatório (Levantamento de verba pelo herdeiro)		95%	100%	100%	99.90%
13	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%
14	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. ⁽²⁾	100%	Não há registo	Não há registo	Não há registo

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 objetivos previamente definidos 2018-2020	Taxa efectiva de satisfação dos objetivos		
				2018	2019	2020
15	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%
16	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. ⁽³⁾	95%	99.99%	100%	100%
17	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%
18	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. ⁽⁴⁾	80%	100%	99.90%	100%

Nota: (1) Para certas situações que não atinjam a taxa de satisfação, estas foram devidas a erros de pessoal e à demora de tempo decorrente da manutenção de sistema, e já foram acompanhadas para evitar a sua recorrência no futuro.

(2) 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) 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.

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

Em 2020, o FSS elaborou um total de 18 itens de serviços de Carta de Qualidade, envolvendo 19 indicadores de qualidade de serviços. Em comparação com a situação de execução de Carta de Qualidade do FSS do ano passado, mesmos que seja registada uma descida ligeira em certos itens, a taxa concreta de cumprimento atinge a 99,75% ou mais, e a maioria dos itens registou uma melhoria ou mantém uma taxa de cumprimento de 100%.