



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		
		2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Circuito procedimental dos serviços <sup>1</sup>	Serviço prestado pelos trabalhadores	0	1	1	5	9	8	0	0	0
	Ambiente	0	0	2	3	4	5	0	0	0
	Instalações complementares	3	3	0	1	0	2	0	0	0
	Procedimentos e formalidades	6	8	5	21	13	12	0	0	0
	Informações dos serviços	-	-	2	-	-	5	-	-	0
	Garantias do serviço	-	-	0	-	-	0	-	-	0
	Serviços electrónicos	-	-	4	-	-	3	-	-	0
	Informações sobre o desempenho	-	-	0	-	-	0	-	-	0
	Integração de serviços	-	-	2	-	-	0	-	-	0
Funções de fiscalização <sup>2</sup>	Segurança social, serviços e benefícios	18	11	14	12	5	3	0	0	0
<b>Total</b>		<b>27</b>	<b>23</b>	<b>30</b>	<b>42</b>	<b>31</b>	<b>38</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

<sup>1</sup> O conteúdo das opiniões envolve o processo dos serviços prestados pelo FSS.

<sup>2</sup> O conteúdo das opiniões não envolve o processo dos serviços prestados pelo FSS, mas sim as competências e os trabalhos responsáveis pelo FSS.

### Resumo sobre o resultado do estudo dos casos de 2020

1. As sugestões e queixas que o FSS recebeu, inserem-se principalmente no âmbito de “procedimentos e formalidades”, tendo o FSS adoptado as seguintes medidas no sentido de uma melhoria:



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

- (1) Com vista a acelerar a recepção do subsídio de desemprego pelos requerentes, o subsídio passou a ser atribuído uma vez por mês para duas vezes por mês desde Maio de 2020. Através do mecanismo interdepartamental e da cooperação com a Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais (DSAL) e o Instituto para os Assuntos Municipais (IAM), fornecido aos cidadãos o serviço de “*One-Stop*”, de modo a aliviar atempadamente a pressão económica dos desempregados. Actualmente, os requerentes já podem pedir o subsídio de desemprego ao tratar das formalidades de inscrição de procura de emprego na DSAL e IAM.
- (2) Reforçar o mecanismo de colaboração com o Instituto de Acção Social, para assegurar a articulação com sucesso de pessoas que tenham cancelado o apoio económico e a continuação de pagamento de contribuições;
- (3) Exortar as entidades gestoras de fundos a acelerar o andamento de pedidos de transferência de verbas de subcontas de gestão do Governo do regime de previdência central não obrigatório para evitar a acumulação de pedidos;
- (4) Alterar o conteúdo de “Alteração de Dados Pessoais” no procedimento de pedido na página electrónica em Janeiro de 2021 e dar prioridade à introdução sobre o tratamento através de “Conta única de Acesso Comum”.

2. Tipos de serviços envolvidos nos casos:

As opiniões recebidas incluem vários tipos de serviços do FSS, tais como as contribuições e prestações do regime da segurança social, assim como as reclamações, levantamento de verbas e planos contributivos relativos ao regime de previdência central não obrigatório. Além das “procedimentos e formalidades” acima referidas, o FSS também adoptou as seguintes medidas no sentido de uma melhoria:

- (1) Em Julho de 2020, foi lançada a medida de melhoria de eliminação de papel relativa ao mapa-guia do regime facultativo, assim, os beneficiários podem pagar as contribuições através do número do BIRM, de forma poupar recursos e dar mais conveniência aos beneficiários bem como evitar o tempo de envio por correio do mapa-guia.
- (2) Fornecer ao pessoal da linha de frente uma lista de verificação relativa à matrícula de empregador e enumerar os documentos necessário a apresentar, de forma a



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

permitir-lhes explicar claramente as informações relevantes ao público;

- (3) Desde Setembro de 2020, os dados passaram a ser actualizados de uma vez por mês para diariamente entre 2.<sup>a</sup> feira e 6.<sup>a</sup> feira, em relação à consulta de registo de contribuições através de quiosques de auto-atendimento, sítio electrónico do FSS (consulta rápida, acesso com a “conta única de acesso comum” e aplicação para telemóvel ou página electrónica “conta única de acesso comum”);
- (4) Desde Outubro de 2020, os postos de atendimento do FSS aceitam o pagamento de contribuições do regime da segurança social, taxa de contratação de trabalhadores não residentes bem como o selo de estampilha sobre a certidão de conta corrente / de prestações por ferramentas de pagamento electrónicas, nomeadamente *BOC Pay*, *Macau Pass* / *MPay*, *UnionPay QuickPass* / *UnionPay Cloud QuickPass*, cartão de crédito / cartão de débito, etc.;
- (5) Nos termos da Lei n.º 7/2017, os titulares de contas que tenham completado 65 anos de idade, pode requerer o levantamento total ou parcial de verbas de contas individuais de previdência. No intuito de permitir aos idosos saberem que o levantamento de verbas não é obrigatório, o FSS acrescentou as respectivas informações na carta de notificação.

3. Eficácia das medidas concluídas :

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

4. Além de recebimento de casos de sugestões e reclamações, o FSS recebeu no ano 2020 11 casos de elogio, envolvendo 9 funcionários que foram elogiados principalmente pela rapidez de respostas às consultas bem como a atitude nos serviços dos funcionários da linha frente e de atendimento de telefone.
5. Todos os casos recebidos pelo FSS em 2020 conseguiram ser processados e arquivados dentro de 45 dias.