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 2019-2021	Taxa efectiva de satisfação dos objectivos		
				2019	2020	2021
1	Certificado 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%	99.94%	100%
2	Certificado 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%	100%	100%	100%
5	Subsídio de Desemprego		100%	99.97%	100%	100%
6	Subsídio de Doença		100%	100%	99.75%	100%
7	Subsídio de Nascimento		100%	100%	100%	100%
8	Subsídio de Casamento		100%	100%	99.96%	99.97% ⁽¹⁾
9	Subsídio de Funeral		100%	100%	99.96%	100%
10	Subsídio para integração laboral de desempregados		100%	Não há registo	100%	100%
11	Subsídio por contratação de jovens à procura do primeiro emprego		100%	Não há registo	100%	100%
12	Requerimento de levantamento de verba do regime de previdência central não obrigatório (Levantamento de verba pelo herdeiro)		95%	100%	99.90%	100%
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	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 2019-2021	Taxa efectiva de satisfação dos objectivos		
				2019	2020	2021
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%	100%	100%	99.70%
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%	99.90%	100%	100%

Nota: (1) O não cumprimento do objectivo previamente definido deve-se à actualização do sistema que levou a falha em descarregar atempadamente *online* os dados de requerimentos, assim, foi aperfeiçoada a concepção do respectivo programa, por forma de evitar a recorrência de situações semelhantes.

(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 2021, o FSS conta com um total de 18 itens de serviços da Carta de Qualidade, envolvendo 19 indicadores de qualidade dos serviços, tendo atingido a taxa de objectivo a um nível mais elevado em comparação com o ano passado, todos os itens registaram uma taxa efectiva aproximada ou mantida em 100%.