



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		
		2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Circuito procedimental dos serviços <sup>1</sup>	Serviço prestado pelos trabalhadores	1	1	1	9	8	10	0	0	0
	Ambiente	0	2	0	4	5	2	0	0	0
	Instalações complementares	3	0	0	0	2	2	0	0	0
	Procedimentos e formalidades	8	5	2	13	12	12	0	0	0
	Informações dos serviços	-	2	3	-	5	0	-	0	0
	Garantias do serviço	-	0	0	-	0	0	-	0	0
	Serviços electrónicos	-	4	7	-	3	2	-	0	0
	Informações sobre o desempenho	-	0	0	-	0	0	-	0	0
	Integração de serviços	-	2	0	-	0	0	-	0	0
Funções de fiscalização <sup>2</sup>	Segurança social, serviços e benefícios	11	14	19	5	3	1	0	0	0
<b>Total</b>		<b>23</b>	<b>30</b>	<b>32</b>	<b>31</b>	<b>38</b>	<b>29</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 2021

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) O conteúdo da notificação do subsídio de desemprego foi otimizado para evitar a incompreensão das informações por parte dos beneficiários;
- (2) As informações de infografia fornecidas pela DSAL estão disponibilizadas para serem consultadas pelo público, para que os empregadores que contratem os trabalhadores não residentes, possam compreender claramente os procedimentos administrativos necessários ao fazer trespasse do estabelecimento;
- (3) Na reunião anual com as entidades gestoras de fundos em Abril de 2021, o FSS alertou às entidades gestoras de fundos para estarem atentas ao conteúdo da resposta aos cidadãos em relação à eventual suspensão de contribuições para os planos individuais de previdência.

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 o levantamento de verbas e planos contributivos relativos ao regime de previdência central não obrigatório. Além dos “procedimentos e formalidades” acima referidos, o FSS também adoptou as seguintes medidas no sentido de uma melhoria:

- (1) Desde o ano 2022, os cidadãos podem utilizar as funções de envio de SMS e consulta da aplicação para telemóvel “Acesso comum aos serviços públicos da RAEM”, receber SMS de conclusão de prova de vida bem como consultar, a qualquer momento, o resultado de processamento através da aplicação para telemóvel;
- (2) Em Dezembro de 2021, foi otimizado o serviço de declarações electrónicas, ou seja, em caso de não haver movimento da situação de emprego de trabalhadores permanentes, o empregador não precisa de efectuar qualquer declaração e pode descarregar logo o mapa-guia; foi adicionada a notificação por SMS para avisar trimestralmente aos empregadores o pagamento de contribuições a tempo em cada mês de pagamento de contribuições; o mapa-guia pode ser descarregado, o mais cedo, a partir do dia 1 do mês de pagamento de contribuições; o período de declaração foi estendido até ao penúltimo dia útil do mês de pagamento de contribuições;
- (3) A partir das contribuições referentes ao 1.º trimestre do ano 2022 (ou seja, Abril de 2022), em caso de o empregador não declarar a ocorrência de movimento de emprego



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

dos trabalhadores no trimestre em curso e efectuar directamente o pagamento de verbas com o mapa-guia, é considerada a situação “sem movimento” dos trabalhadores contratados no trimestre em curso, podendo efectuar directamente o pagamento de contribuições e da taxa de contratação por canais electrónicos designados.

- (4) Para que os beneficiários tenham uma compreensão mais clara sobre a relação entre contribuições e prestações, as informações relevantes foram adicionadas no formulário de contribuições do regime facultativo, permitindo aos requerentes para entender claramente o impacto de pagamento de contribuições sobre o requerimento de prestações.

3. Eficácia das medidas concluídas :

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

4. Além de recebimento de casos de sugestões e queixas, no ano 2021, o FSS recebeu três casos de elogio pela prestação de serviços proficientes e conhecimentos específicos, o entusiasmo na assistência bem como a atitude nos serviços dos funcionários da linha frente e de atendimento de telefone.

5. Todos os casos recebidos pelo FSS em 2021 conseguiram ser processados e arquivados dentro de 45 dias.