

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 2020-2022	Taxa efectiva de satisfação dos objectivos		
				2020	2021	2022 ⁽¹⁾
1	Certificado de Conta Corrente de Empregador	Concluído em 3 dias úteis, a contar do dia seguinte ao da entrega do requerimento e documentos necessários. 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%	99.94%	100%	100%
2	Certificado de Conta Corrente de Beneficiário		100%	100%	100%	100%
3	Contribuições do Regime Facultativo (Inscrição)		100%	100%	100%	100%
4	Pensão para Idosos		100%	100%	100%	100%
	Antecipação da Pensão		100%	100%	100%	100%
5	Subsídio de Desemprego		100%	100%	100%	100%
6	Subsídio de Doença		100%	99.75%	100%	100%
7	Subsídio de Nascimento		100%	100%	100%	100%
8	Subsídio de Casamento		100%	99.96%	99.97%	100%
9	Subsídio de Funeral		100%	99.96%	100%	100%
10	Subsídio para integração laboral de desempregados		100%	100%	100%	100%
11	Subsídio por contratação de jovens à procura do primeiro emprego		100%	100%	100%	100%
12	Requerimento de levantamento de verba do regime de previdência central não obrigatório (Levantamento de verba pelo herdeiro)	95%	99.90%	100%	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%	Não há registo	Não há registo
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	100%	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 2020-2022	Taxa efectiva de satisfação dos objectivos		
				2020	2021	2022 ⁽¹⁾
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%	99.70%	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%	100%	100%

Nota: (1) Durante o período de prevenção e controlo da epidemia “6.18”, os serviços públicos funcionaram de forma anormal, e a carta de qualidade foi suspensa, não sendo incluída no cálculo da taxa efectiva de satisfação dos objectivos.

(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 2022, a carta de qualidade do FSS conta com um total de 18 itens de serviços, envolvendo 19 indicadores de qualidade de serviços, todos os itens de serviços registaram uma taxa efectiva de satisfação dos objectivos de 100%, o que é melhor do que nos anos anteriores.