



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		
		2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Circuito procedimental dos serviços ¹	Serviço prestado pelos trabalhadores	1	1	0	8	10	3	0	0	0
	Ambiente	2	0	0	5	2	2	0	0	0
	Instalações complementares	0	0	2	2	2	0	0	0	0
	Procedimentos e formalidades	5	2	1	12	12	9	0	0	0
	Informações dos serviços	2	3	2	5	0	4	0	0	0
	Garantias do serviço	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Serviços electrónicos	4	7	6	3	2	5	0	0	0
	Informações sobre o desempenho	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Integração de serviços	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Funções de fiscalização ²	Segurança social, serviços e benefícios	14	19	13	3	1	1	0	0	0
Total		30	32	24	38	29	24	0	0	0

¹ O conteúdo das opiniões envolve o processo dos serviços prestados pelo FSS.

² 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 2022

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) Relativamente ao tratamento dos assuntos contributivos no futuro, serão fornecidas aos empregadores as orientações concisas nos escritórios, para que eles possam compreender com mais clareza as informações complementares necessárias e os procedimentos relacionados, sempre que tal seja necessário;
- (2) Foi melhorado o procedimento da manutenção da pensão de invalidez, sendo providenciada atempadamente aos beneficiários a marcação da avaliação pela Junta Médica antes de vencimento do prazo de pagamento da mesma.

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) Foram adicionadas as observações tanto no formulário de pedido do subsídio complementar à remuneração paga na licença de maternidade como nas suas orientações, de modo a fornecer as informações mais claras aos residentes;
- (2) Foi iniciada a cooperação com os serviços competentes relevantes para realizar as medidas relativas à optimização da divulgação de informações e conteúdos dos fundos de pensões.

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 2022, o FSS recebeu cinco casos de elogio pela prestação de serviços e assistência de qualidade com a atitude melhor, cuidadosa, paciente e entusiástica dos funcionários da linha frente.



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

5. Excepto os dois casos pertencentes aos tipos de “Instalações complementares” e “Informações dos serviços” no período de prevenção e controle da epidemia “6.18”, durante o qual os serviços públicos não se encontraram prestados com normalidade e os processamentos precisaram de ser adiados, todos os restantes casos recebidos pelo FSS em 2022 conseguiram ser processados e arquivados dentro de 45 dias.