



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		
		2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Circuito procedimental dos serviços ¹	Serviço prestado pelos trabalhadores	1	0	0	10	3	6	0	0	0
	Ambiente e instalações complementares	0	2	2	4	2	1	0	0	0
	Procedimentos e formalidades	2	1	7	12	9	17	0	0	0
	Informações dos serviços	3	2	1	0	4	7	0	0	0
	Garantias do serviço	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Serviços electrónicos	7	6	7	2	5	4	0	0	0
	Informações sobre o desempenho	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Integração de serviços	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Funções de fiscalização ²	Segurança social, serviços e benefícios	19	13	16	1	1	1	0	0	0
Total		32	24	33	29	24	36	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 2023

1. As queixas que o FSS recebeu, inserem-se principalmente no âmbito de “Procedimentos e formalidades” e “Informações dos serviços”, sendo que as opiniões recebidas abrangem as contribuições do regime da segurança social e as diversas prestações, bem como os



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

requerimentos de levantamento de verba do regime de previdência central não obrigatório, etc. O FSS adoptou as seguintes medidas no sentido de uma melhoria:

- (1) Foram alertados os trabalhadores da linha da frente para prestarem atenção às técnicas de expressão e ouvirem com atenção as consultas dos residentes. Foram reforçadas as formações de técnicas de atendimento ao público dos trabalhadores, a fim de elevar continuamente a qualidade dos serviços;
- (2) Em Julho de 2023, mais um novo fundo de pensões foi adicionado como instrumento de aplicação do regime de previdência central, para fim da escolha do público;
- (3) Em Outubro de 2023, foi lançado o serviço electrónico do pedido do subsídio de desemprego via “Conta Única de Macau”. Os requerentes podem tratar, em conjunto, do pedido do subsídio e efectuar, junto da DSAL, o registo de pedido de emprego de desemprego involuntário, sendo o tratamento do pedido efectuado por via online, sem necessidade de deslocação presencial durante o procedimento.

2. 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.

3. Além de recebimento de casos de sugestões e queixas, no ano 2023, o FSS recebeu nove casos de elogio pela atitude de cortesia, atenção e profissionalismo dos funcionários da linha da frente.
4. Todos os casos recebidos pelo FSS em 2023 conseguiram ser processados e arquivados dentro de 45 dias.