



Fundo de Pensões  
Situação do Cumprimento dos Indicadores da Qualidade de Serviços

N.	Itens de Serviços	Indicadores da Qualidade de Serviços	Taxa de Sucesso Esperada	Taxa de Sucesso Efectiva	Taxa de Sucesso Esperada	Taxa de Sucesso Efectiva	Taxa de Sucesso Esperada	Taxa de Sucesso Efectiva
<b>Regime de Aposentação e Sobrevivência</b>			2019		2020		2021	
1	Pensão de aposentação - 1º pagamento	11 dias úteis 【Os prazos são contados a partir do dia seguinte à entrega de todos os documentos necessários à instrução do processo】	98%	98.4%	98%	98.8%	98%	100%
2	Pensão de sobrevivência - 1º pagamento	43 dias úteis (Em que se incluem os 30 dias concedidos para impugnação prevista nos éditos a publicar no B.O. da RAEM) 【Os prazos são contados a partir do dia seguinte à entrega de todos os documentos necessários à instrução do processo】	100%	95.3%	100%	94.1%	100%	100%
3	Emissão de declaração de rendimentos	2 dias úteis 【Os prazos são contados a partir do dia seguinte à entrega de todos os documentos necessários à instrução do processo】	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4	Pagamento de subsídio de casamento	4 dias úteis 【Os prazos são contados a partir do dia seguinte à entrega de todos os documentos necessários à instrução do processo】	100%	100%	100%	100%	100%	100%
5	Pagamento de subsídio de nascimento	4 dias úteis 【Os prazos são contados a partir do dia seguinte à entrega de todos os documentos necessários à instrução do processo】	100%	100%	100%	100%	100%	100%
6	Subsídio de família -1º pagamento	A notificação do despacho será feita dentro de 8 dias úteis, a partir do dia seguinte à apresentação do pedido. 【Os prazos são contados a partir do dia seguinte à entrega de todos os documentos necessários à instrução do processo】	100%	100%	100%	100%	100%	100%
7	Pagamento de passagens aéreas para descendentes que frequentem cursos no exterior	(Em casos de primeiro pedido) A notificação do despacho será feita dentro de 19 dias úteis, a partir do dia seguinte à apresentação do pedido(em que se incluem os 8 dias úteis necessários para a obtenção da confirmação dos requisitos por parte dos serviços competentes) 【Os prazos são contados a partir do dia seguinte à entrega de todos os documentos necessários à instrução do processo】	100%	100%	100%	100%	100%	100%



Fundo de Pensões  
Situação do Cumprimento dos Indicadores da Qualidade de Serviços

N.	Itens de Serviços	Indicadores da Qualidade de Serviços	Taxa de Sucesso Esperada	Taxa de Sucesso Efetiva	Taxa de Sucesso Esperada	Taxa de Sucesso Efetiva	Taxa de Sucesso Esperada	Taxa de Sucesso Efetiva
<b>Regime de Aposentação e Sobrevivência</b>			2019		2020		2021	
	Pagamento de passagens aéreas para descendentes que frequentem cursos no exterior	(Em casos de pedidos subsequentes) A notificação do despacho será feita dentro de 15 dias úteis, a partir do dia seguinte à apresentação do pedido 【Os prazos são contados a partir do dia seguinte à entrega de todos os documentos necessários à instrução do processo】	100%	83.3%	100%	100%	100%	100%
8	Auxílio no tratamento dos pedidos de empréstimo à CEP	2 dias úteis 【Os prazos são contados a partir do dia seguinte à entrega de todos os documentos necessários à instrução do processo】	100%	99.5%	100%	99.7%	100%	100%
9	Auxílio no tratamento dos pedidos de empréstimo ao MGM	2 dias úteis 【Os prazos são contados a partir do dia seguinte à entrega de todos os documentos necessários à instrução do processo】	100%	100%	100%	100%	100%	100%
10	Pagamento de subsídio de funeral	4 dias úteis 【Os prazos são contados a partir do dia seguinte à entrega de todos os documentos necessários à instrução do processo】	100%	100%	100%	100%	100%	100%
11	Pagamento de subsídio por morte	5 dias úteis contados a partir do dia seguinte ao termo do prazo de requerimento de 90 dias. 【Os prazos são contados a partir do dia seguinte à entrega de todos os documentos necessários à instrução do processo】	100%	100%	100%	100%	100%	100%
12	Pagamento de subsídios de Natal e de 14º mês deixados por titulares de pensões	5 dias úteis contados a partir do dia seguinte ao termo do prazo de requerimento de 90 dias. 【Os prazos são contados a partir do dia seguinte à entrega de todos os documentos necessários à instrução do processo】	100%	97.4%	100%	100%	100%	100%
13	Pagamento de despesas de transladação de restos mortais dos subscritores aposentados	20 dias úteis 【Os prazos são contados a partir do dia seguinte à entrega de todos os documentos necessários à instrução do processo】	100%	*	100%	*	100%	100%
14	Re-emissão e actualização do cartão de identificação do subscritor / cartão de acesso aos cuidados de saúde	2 dias úteis 【Os prazos são contados a partir do dia seguinte à entrega de todos os documentos necessários à instrução do processo】	100%	100%	100%	100%	100%	100%



**Fundo de Pensões**  
**Situação do Cumprimento dos Indicadores da Qualidade de Serviços**

N.	Itens de Serviços	Indicadores da Qualidade de Serviços	Taxa de Sucesso Esperada	Taxa de Sucesso Efetiva	Taxa de Sucesso Esperada	Taxa de Sucesso Efetiva	Taxa de Sucesso Esperada	Taxa de Sucesso Efetiva
			2019		2020		2021	
<b>Regime de Aposentação e Sobrevivência</b>			2019		2020		2021	
15	Fixação do débito para a compensação da pensão de sobrevivência	A notificação do despacho será feita dentro de 8 dias úteis, a partir do dia seguinte à apresentação do pedido. 【Os prazos são contados a partir do dia seguinte à entrega de todos os documentos necessários à instrução do processo】	100%	100%	100%	100%	100%	100%
16	Reprodução ou emissão de declaração autenticada de documentos do processo individual do subscritor	5 dias úteis 【Os prazos são contados a partir do dia seguinte à entrega de todos os documentos necessários à instrução do processo】	100%	100%	100%	100%	100%	100%
17	Consulta do processo individual do subscritor	5 dias úteis 【Os prazos são contados a partir do dia seguinte à entrega de todos os documentos necessários à instrução do processo】	100%	100%	100%	100%	100%	100%
18	Adesão e reinscrição de subscritores	5 dias úteis 【Os prazos são contados a partir do dia seguinte à entrega de todos os documentos necessários à instrução do processo】	100%	*	100%	100%	100%	*
19	Restituição de descontos indevidos	5 dias úteis 【Os prazos são contados a partir do dia seguinte à entrega de todos os documentos necessários à instrução do processo】	100%	*	100%	100%	100%	*
20	Devolução de descontos – pessoal em regime de contrato administrativo de provimento #	5 dias úteis 【Os prazos são contados a partir do dia seguinte à entrega de todos os documentos necessários à instrução do processo】	100%	*	100%	*	100%	*
21	Restituição de descontos por incapacidade ou por limite de faltas por doença do subscritor	5 dias úteis 【Os prazos são contados a partir do dia seguinte à entrega de todos os documentos necessários à instrução do processo】	100%	*	100%	*	100%	*
22	Restituição de descontos por incapacidade e falecimento do subscritor	5 dias úteis contados a partir do dia seguinte ao termo do prazo de requerimento de 90 dias. 【Os prazos são contados a partir do dia seguinte à entrega de todos os documentos necessários à instrução do processo】	100%	*	100%	*	100%	*
23	Restituição de descontos efectuados para sobrevivência por falecimento do subscritor	5 dias úteis 【Os prazos são contados a partir do dia seguinte à entrega de todos os documentos necessários à instrução do processo】	100%	100%	100%	100%	100%	*

# Ficam abrangidos nos serviços da carta de qualidade os casos dos serviços / entidades administrativas em geral.



Fundo de Pensões  
Situação do Cumprimento dos Indicadores da Qualidade de Serviços

\* Não houve pedido neste período.

\*\* De acordo com o artigo 24º da Lei 12/2015, o pessoal provido em regime de contrato além do quadro é considerado provido em regime de contrato administrativo de provimento, com efeitos a partir de 01/11/2015.

A taxa de conformidade dos indicadores da qualidade de serviços deste Fundo melhorou em comparação aos dois anos anteriores. Todos os serviços do corrente ano atingiram a taxa de conformidade predefinida.



Fundo de Pensões  
Situação do Cumprimento dos Indicadores da Qualidade de Serviços

N.	Itens de Serviços	Indicadores da Qualidade de Serviços	Taxa de Sucesso Esperada	Taxa de Sucesso Efectiva	Taxa de Sucesso Esperada	Taxa de Sucesso Efectiva	Taxa de Sucesso Esperada	Taxa de Sucesso Efectiva
<b>Regime de Previdência dos Trabalhadores dos Serviços Públicos</b>			2019		2020		2021	
24	Inscrição no Regime de Previdência	5 dias úteis 【Os prazos são contados a partir do dia seguinte à entrega de todos os documentos necessários à instrução do processo】	100%	100%	100%	100%	100%	100%
25	Pagamento dos montantes de previdência	14 dias úteis 【Os prazos são contados a partir do dia seguinte à entrega de todos os documentos necessários à instrução do processo】	100%	100%	100%	99.8%	100%	100%
26	Emissão de declaração dos montantes de previdência para efeitos de tratamento de inventário judicial	2 dias úteis 【Os prazos são contados a partir do dia seguinte à entrega de todos os documentos necessários à instrução do processo】	100%	100%	100%	100%	100%	100%
27	Emissão de cartão de acesso a cuidados de saúde ao contribuinte desligado do serviço do Regime de Previdência	5 dias úteis 【Os prazos são contados a partir do dia seguinte à entrega de todos os documentos necessários à instrução do processo】	100%	100%	100%	100%	100%	100%

A taxa de conformidade dos indicadores da qualidade de serviços deste Fundo melhorou em comparação ao ano anterior. Todos os serviços do corrente ano atingiram a taxa de conformidade predefinida.