



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
Regime de Aposentação e Sobrevivência			2023		2024		2025	
1	Pensão de aposentação - 1º pagamento #	11 dias úteis 【O prazo é contado a partir do dia seguinte à entrega de todos os documentos necessários à instrução do processo】	98%	100%	98%	100%	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, com exclusão do tempo adicional necessário para o tratamento das reclamações ou das oposições apresentadas contra o respectivo pedido.) 【O prazo é contado a partir do dia seguinte à entrega de todos os documentos necessários à instrução do processo】	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3	Emissão de declaração de rendimentos	2 dias úteis 【O prazo é contado 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 【O prazo é contado 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 【O prazo é contado 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. 【O prazo é contado 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) 【O prazo é contado 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 Efectiva	Taxa de Sucesso Esperada	Taxa de Sucesso Efectiva	Taxa de Sucesso Esperada	Taxa de Sucesso Efectiva
Regime de Aposentação e Sobrevivência			2023		2024		2025	
	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 【O prazo é contado a partir do dia seguinte à entrega de todos os documentos necessários à instrução do processo】	100%	100%	100%	100%	100%	100%
8	Auxílio no tratamento dos pedidos de empréstimo à CEP	2 dias úteis 【O prazo é contado a partir do dia seguinte à entrega de todos os documentos necessários à instrução do processo】	100%	100%	100%	100%	100%	100%
9	Auxílio no tratamento dos pedidos de empréstimo ao MGM	2 dias úteis 【O prazo é contado 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 【O prazo é contado 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. 【O prazo é contado 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. 【O prazo é contado a partir do dia seguinte à entrega de todos os documentos necessários à instrução do processo】	100%	100%	100%	100%	100%	100%
13	Pagamento de despesas de trasladação de restos mortais dos subscritores aposentados	20 dias úteis 【O prazo é contado a partir do dia seguinte à entrega de todos os documentos necessários à instrução do processo】	100%	*	100%	*	100%	*
14	Reemissão e actualização do cartão de identificação do subscritor / cartão de acesso aos cuidados de saúde	2 dias úteis 【O prazo é contado 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 Efectiva	Taxa de Sucesso Esperada	Taxa de Sucesso Efectiva	Taxa de Sucesso Esperada	Taxa de Sucesso Efectiva
Regime de Aposentação e Sobrevivência			2023		2024		2025	
15	Fixação do débito para a compensação da pensão de sobrevivência	A notificação do despacho será feita dentro de 7 dias úteis, a partir do dia seguinte à apresentação do pedido*** 【O prazo é contado a partir do dia seguinte à entrega de todos os documentos necessários à instrução do processo】	100%	100%	100%	*	100%	100%
16	Reprodução ou emissão de declaração autenticada de documentos do processo individual do subscritor	4 dias úteis 【O prazo é contado 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 【O prazo é contado 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 【O prazo é contado a partir do dia seguinte à entrega de todos os documentos necessários à instrução do processo】	100%	*	100%	*	100%	*
19	Restituição de descontos indevidos	5 dias úteis 【O prazo é contado a partir do dia seguinte à entrega de todos os documentos necessários à instrução do processo】	100%	*	100%	*	100%	*
20	Devolução de descontos – pessoal em regime de contrato administrativo de provimento **	5 dias úteis 【O prazo é contado 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 【O prazo é contado 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. 【O prazo é contado a partir do dia seguinte à entrega de todos os documentos necessários à instrução do processo】	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 Efectiva	Taxa de Sucesso Esperada	Taxa de Sucesso Efectiva	Taxa de Sucesso Esperada	Taxa de Sucesso Efectiva
Regime de Aposentação e Sobrevivência			2023		2024		2025	
23	Restituição de descontos efectuados para sobrevivência por falecimento do subscritor	5 dias úteis 【O prazo é contado a partir do dia seguinte à entrega de todos os documentos necessários à instrução do processo】	100%	*	100%	*	100%	*

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

* 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 partir de 07/2025, o prazo de execução do serviço é alterado de 8 dias úteis para 7 dias úteis.

Todos os serviços deste Fundo atingiram a taxa de conformidade predefenida nos últimos três anos.



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
Regime de Previdência dos Trabalhadores dos Serviços Públicos			2023		2024		2025	
24	Inscrição no Regime de Previdência	5 dias úteis 【O prazo é contado a partir do dia seguinte à entrega de todos os documentos necessários à instrução do processo】	100%	100%	100%	100%	100%	99.4%
25	Pagamento dos montantes de previdência	(Quando se envolve a liquidação de fundos de investimento) 14 dias úteis 【O prazo é contado a partir do dia seguinte à entrega de todos os documentos necessários à instrução do processo】	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		(Pedido de liquidação apenas da carteira de depósitos bancários) 8 dias úteis [#] 【O prazo é contado a partir do dia seguinte à entrega de todos os documentos necessários à instrução do processo】	--	--	100%	100%	100%	100%
26	Emissão de declaração dos montantes de previdência para efeitos de tratamento do inventário judicial	2 dias úteis 【O prazo é contado a partir do dia seguinte à entrega de todos os documentos necessários à instrução do processo】	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 【O prazo é contado a partir do dia seguinte à entrega de todos os documentos necessários à instrução do processo】	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Nos últimos três anos, à excepção de um item de serviços que registou uma taxa de cumprimento ligeiramente inferior à pré-definida, tendo em conta um caso de "Inscrição no Regime de Previdência" no ano de 2025, cujo processamento verificou atrasos decorrentes do processo de circulação de documentos e de acompanhamento, todos os itens de serviços atingiram a meta estabelecida. Pelo exposto, foram adoptadas medidas adequadas com vista à simplificação dos respectivos procedimentos de tratamento, garantindo a interligação eficiente entre as etapas do processo.

A partir de 18/04/2024, o prazo da Carta de Qualidade do pedido de liquidação apenas da carteira de depósitos bancários é reduzido para 8 dias úteis.

* Não houve pedido neste período.