



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			2021		2022		2023	
	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%	100%	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%	100%	100%	100%	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%	100%	100%	100%	100%	100%
13	Pagamento de despesas de trasladação 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 Efectiva	Taxa de Sucesso Esperada	Taxa de Sucesso Efectiva	Taxa de Sucesso Esperada	Taxa de Sucesso Efectiva
Regime de Aposentação e Sobrevivência			2021		2022		2023	
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%	*
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%	*
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%	*

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

* Não houve pedido neste período.



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

** 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.

Todos os serviços deste Fundo atingiram a taxa de conformidade predefinida 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			2021		2022		2023	
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%	100%	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%

Relativamente a taxa de conformidade dos indicadores da qualidade de serviços deste Fundo, todos os serviços em 2021, 2022 e 2023 atingiram a taxa de conformidade predefinida.