

Fundo de Segurança Social

Situação da Execução da Carta de Qualidade

N.º	Itens de serviços	Submodalidade de serviço	Indicadores de qualidade dos serviços	Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos 2023-2025	Taxa efectiva de satisfação dos objectivos		
					2023	2024	2025
1	Certificado de Conta Corrente de Empregador	Requerimento	Concluído em 3 dias úteis, a contar do dia seguinte ao da entrega do requerimento e documentos necessários.	100%	100%	100%	100%
2	Certificado de Conta Corrente de Beneficiário	Requerimento		100%	100%	100%	100%
3	Contribuições do Regime Obrigatório	Matrícula do Empregador	O requerimento estará concluído dentro de 2 dias úteis contados a partir da data em que tenham sido entregues todos os documentos necessários.	85%	--	100%	100%
		Matrícula do empregador com antecedência		85%	--	100%	100%
		Reclamação por falta de pagamento de contribuições por parte do empregador	O reclamante será notificado por ofício do andamento da queixa dentro de 15 dias úteis, contados a partir do dia seguinte à data de apresentação da reclamação.	90%	100%	100%	100%
		Serviço de Declarações Electrónicas – Acrescimento e Cancelamento do Titular da Conta Principal	O requerimento estará concluído dentro de 10 dias úteis contados a partir do dia seguinte à data em que tenham sido entregues todos os documentos necessários.	90%	--	Não há registo	Não há registo
4	Contribuições do Regime Facultativo	Inscrição	O requerente será notificado do resultado por ofício dentro do prazo de 14 dias úteis contados a partir do dia seguinte à data em que o requerente reúne todos os requisitos e entrega todos os documentos necessários. ¹	100%	100%	100%	100%
		Trabalhadores da Administração Pública no activo e inscritos no Regime de Aposentação e Sobrevivência - Requerimento de Inscrição no Regime Facultativo ^{a)}	Concluído em 14 dias úteis, a contar do dia seguinte ao da entrega do requerimento e documentos necessários.	90%	--	--	100%
		Trabalhadores da Administração Pública no activo e inscritos no Regime de Aposentação e Sobrevivência – Início do pagamento das contribuições do regime facultativo ^{a)}	Concluído em 5 dias úteis, a contar do dia seguinte ao da entrega do requerimento e documentos necessários.	90%	--	--	100%

Fundo de Segurança Social

Situação da Execução da Carta de Qualidade

N.º	Itens de serviços	Submodalidade de serviço	Indicadores de qualidade dos serviços	Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos 2023-2025	Taxa efectiva de satisfação dos objectivos		
					2023	2024	2025
4	Contribuições do Regime Facultativo	Trabalhadores da Administração Pública no activo e inscritos no Regime de Aposentação e Sobrevivência - Suspensão das contribuições do regime facultativo ^{a)}	Concluído em 5 dias úteis, a contar do dia seguinte ao da entrega do requerimento e documentos necessários.	90%	--	--	100%
5	Pagamento da taxa de contratação de trabalhadores não residentes	Pagamento da taxa de contratação de trabalhadores não residentes	Consulta online sobre o número de trabalhadores em relação à taxa de contratação de trabalhadores não residentes a pagar: a partir dos dois dias úteis anteriores ao mês de pagamento, pode consultar, através do sítio electrónico do FSS, o número de trabalhadores em relação à taxa de contratação de trabalhadores não residentes a pagar.	100%	100%	100%	100%
6	Certificado de prestações do FSS	Requerimento ^{a)}	Concluído em 3 dias úteis, a contar do dia seguinte ao da entrega do requerimento e documentos necessários.	90%	--	--	100%
7	Pensão para Idosos	Requerimento da pensão para idosos	O requerente será notificado do resultado dentro do prazo de 14 dias úteis contados a partir do dia seguinte à data em que o requerente reúne todos os requisitos e entrega todos os documentos necessários. ^{1,2}	100%	100%	100%	100%
		Antecipação de pensão para idosos		100%	100%	100%	100%
8	Pensão de Invalidez	Requerimento	Relativamente à marcação da data de avaliação pela Junta Médica do FSS: A avaliação pela Junta médica do FSS é marcada dentro de 40 dias úteis a contar do dia seguinte àquele em que tenham sido entregues o impresso de requerimento e os documentos necessários. ³	80%	100%	100%	100%
9	Subsídio de Desemprego	Requerimento	O requerente será notificado do resultado dentro do prazo de 14 dias úteis contados a partir do dia seguinte à data em que o requerente reúne todos os requisitos e entrega todos os documentos necessários. ^{1,2}	100%	100%	100%	100%
10	Subsídio de Doença	Requerimento		100%	--	100%	100%

Fundo de Segurança Social

Situação da Execução da Carta de Qualidade

N.º	Itens de serviços	Submodalidade de serviço	Indicadores de qualidade dos serviços	Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos 2023-2025	Taxa efectiva de satisfação dos objectivos		
					2023	2024	2025
11	Subsídio de Nascimento	Requerimento	O requerente será notificado do resultado dentro do prazo de 14 dias úteis contados a partir do dia seguinte à data em que o requerente reúne todos os requisitos e entrega todos os documentos necessários. ^{1,2}	100%	100%	100%	100%
12	Subsídio de Casamento	Requerimento		100%	100%	100%	100%
13	Subsídio de Funeral	Requerimento		100%	100%	100%	100%
14	Indemnização de doença profissional respiratória	Requerimento	O processo começa pela submissão do auto de doença profissional pela DSAL, a notificação sobre a data indicada pelo Ministério Público para a realização de uma tentativa de conciliação bem como o parecer de medicina legal, e depois, passa para o representante do FSS a participar na conciliação. Após recebido o relatório da conciliação do representante e assegurada a indemnização, o requerente será notificado do resultado por ofício dentro do prazo de 30 dias.	100%	Não há registo	Não há registo	Não há registo
15	Subsídio de formação a desempregados	Requerimento	O participante será notificado do resultado por ofício dentro do prazo de 14 dias úteis contados a partir do dia seguinte à data de entrega da lista de assiduidade do participante pela entidade formadora. ¹	100%	100%	100%	100%
16	Subsídio para integração laboral de desempregados	Requerimento	O requerente será notificado do resultado por ofício dentro do prazo de 14 dias úteis contados a partir do dia seguinte à data em que o requerente reúne todos os requisitos e entrega todos os documentos necessários. ¹	100%	100%	100%	100%
17	Subsídio por contratação de jovens à procura do primeiro emprego	Requerimento		100%	100%	100%	100%
18	Reclamações do regime de previdência central não obrigatório	Ter completado 65 anos de idade e ter domicílio no interior da china	O requerente será notificado do resultado dentro do prazo de 25 dias úteis contados a partir do dia seguinte à data de entrega de todos os documentos necessários. ^{4,5}	95%	100%	99.9%	99.9%

Fundo de Segurança Social

Situação da Execução da Carta de Qualidade

N.º	Itens de serviços	Submodalidade de serviço	Indicadores de qualidade dos serviços	Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos 2023-2025	Taxa efectiva de satisfação dos objectivos		
					2023	2024	2025
18	Reclamações do regime de previdência central não obrigatório	Internamento hospitalar	O requerente será notificado do resultado por ofício dentro do prazo de 25 dias úteis contados a partir do dia seguinte à data de entrega de todos os documentos necessários. ⁴	95%	--	100%	100%
		Missão oficial de serviço, exercício de funções ao serviço da RAEM ou exercício de outras funções oficiais		95%	--	100%	100%
		Permanência na RAEM de pelo menos 183 dias		95%	--	100%	100%
19	Requerimento de levantamento de verba do regime de previdência central não obrigatório	Levantamento de verba pelo herdeiro	O requerente será notificado do resultado por ofício dentro do prazo de 14 dias úteis contados a partir do dia seguinte à data em que o requerente reúne todos os requisitos e entrega todos os documentos necessários. ¹	95%	99.86%	100%	100%
20	Planos conjuntos de previdência	Registo de instrumentos de aplicação pela 1.ª vez por entidade gestora de fundos	A entidade gestora de fundos será notificada do resultado por ofício dentro do prazo de 14 dias úteis contados a partir do dia seguinte à data em que reúna todos os requisitos e tenha entregado todos os documentos necessários. ⁶	95%	--	Não há registo	100%
		Adicionamento de instrumento de aplicação por entidade gestora de fundos		95%	--	Não há registo	Não há registo
		Alteração dos dados da entidade gestora de fundos		95%	--	Não há registo	Não há registo
		Alteração de dados de plano conjunto de previdência por empregador ^{b)}	O FSS notificará o resultado da apreciação e aprovação por ofício no prazo de 14 dias úteis a contar do dia seguinte à recepção de todos os documentos necessários. ⁷	95%	--	--	100%

Fundo de Segurança Social

Situação da Execução da Carta de Qualidade

N.º	Itens de serviços	Submodalidade de serviço	Indicadores de qualidade dos serviços	Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos 2023-2025	Taxa efectiva de satisfação dos objectivos		
					2023	2024	2025
20	Planos conjuntos de previdência	Consulta sobre a conta do empregador do regime de previdência central não obrigatório ^{b)}	O empregador pode aceder à “Plataforma para Empresas e Associações” ou à “Plataforma de informação sobre o regime de previdência central não obrigatório” / “Serviços Online” na página electrónica do FSS, através da conta de utilizador de entidade ou conta de utilizador de pessoa singular (aplicável apenas aos empresários individuais) da “Conta Única de Macau”, e seleccionar o serviço de “Consulta de contas do regime de previdência central de empregadores” na Lista de Serviços do Governo. Após a definição das competências de utilização para os trabalhadores, a função de consulta pode ser activada imediatamente.	100%	--	--	100%
21	Transferência de verbas do regime de previdência central não obrigatório	Transferência de verbas da subconta de gestão do Governo ^{b)}	O requerente será notificado do resultado da apreciação e aprovação no prazo de 25 dias úteis, a contar do dia seguinte à data em que sejam preenchidos todos os requisitos e entregues todos os documentos necessários. ^{8,9}	95%	--	--	100%

Nota:

1. Caso o requerimento não pode ser concluído a tempo por motivos especiais, o requerente será notificado dentro de 10 dias úteis contados a partir do dia seguinte ao da entrega do requerimento.
 2. No caso de requerimento offline: o requerente será notificado do resultado por SMS ou ofício; no caso de requerimento online: o requerente será notificado do resultado através da Conta Única de Macau ou por ofício.
 3. Excepto nos casos diferidos a pedido do requerente e nos casos de visitas médicas domiciliárias.
 4. Caso o requerimento não possa ser concluído devido à especificidade do caso, o requerente será notificado dentro de 15 dias úteis contados a partir do dia seguinte ao da entrega do requerimento.
 5. No caso de requerimento offline: o requerente será notificado do resultado por ofício; no caso de requerimento online: o requerente será notificado do resultado através das notificações da Conta Única de Macau ou por ofício.
 6. Caso o requerimento não possa ser concluído a tempo por motivos especiais, a entidade gestora de fundos será notificada dentro de 5 dias úteis contados a partir do dia seguinte ao da entrega do requerimento.
 7. Caso não seja possível concluir o processo atempadamente devido a circunstâncias especiais, o empregador e as respectivas entidades gestoras de fundos serão notificados no prazo de 10 dias úteis, a contar do dia seguinte à apresentação do requerimento.
 8. Caso não seja possível concluir o processo atempadamente devido a circunstâncias especiais, o requerente será notificado no prazo de 25 dias úteis, a contar do dia seguinte à apresentação do requerimento.
 9. Requerimento apresentado não via Conta Única de Macau: os resultados serão notificados por mensagem telefónica ou por ofício. Requerimento apresentado via Conta Única de Macau: os resultados serão notificados por Conta Única de Macau ou por ofício.
- a) A Carta de Qualidade deste serviço foi implementada em 4 de Novembro de 2025.
- b) A Carta de Qualidade deste serviço foi implementada em 1 de Dezembro de 2025.

Em 2025, o FSS registou um total de 21 itens da Carta de Qualidade, envolvendo 35 indicadores de qualidade dos serviços, todos estão a atingir à taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos, sendo semelhante à dos anos anteriores, e a sua execução foi satisfatória.