



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		
		2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Circuito procedimental dos serviços ¹	Serviço prestado pelos trabalhadores	0	0	3	6	6	7	0	0	0
	Ambiente e instalações complementares	2	0	0	1	2	2	0	0	0
	Procedimentos e formalidades	7	2	11	17	15	39	0	0	0
	Informações dos serviços	1	2	5	7	1	2	0	0	0
	Garantias do serviço	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Serviços electrónicos	7	7	12	4	5	2	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	16	21	50	1	1	3	0	0	0
Total		33	34	81	36	30	55	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.

Nota: O “Plano de Participação Pecuniária no Desenvolvimento Económico para o ano de 2025” estabelece os requisitos de permanência em Macau de, pelo menos, 183 dias no ano civil anterior, podendo os residentes de Macau que não preencham preliminarmente o respectivo requisito, formular o requerimento de atribuição junto do Fundo de Segurança Social. Após a apreciação e o cálculo de verificação dos 183 dias de permanência em Macau, o montante vai ser atribuído. Face à situação acima



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

referida, em 2025, o FSS recebeu um grande número de opiniões relativas ao Plano de Comparticipação Pecuniária no Desenvolvimento Económico, o que levou a um aumento significativo do número de casos em comparação com os anos anteriores.

Resumo sobre o resultado do estudo dos casos de 2025

1. As queixas que o FSS recebeu, inserem-se principalmente no âmbito de “Procedimentos e formalidades”, sendo que as opiniões recebidas abrangem as reclamações e o levantamento de verbas do regime de previdência central não obrigatório, o requerimento de atribuição do Plano de Comparticipação Pecuniária no Desenvolvimento Económico, as contribuições do regime da segurança social bem como outras prestações, etc. O FSS adoptou as seguintes medidas de aperfeiçoamento face às opiniões recebidas dos diversos tipos de opiniões:

- (1) Os trabalhadores da linha da frente foram alertados para as técnicas de diálogo, podendo ouvir primeiro as opiniões dos cidadãos e depois complementar outras informações, a fim de evitar que os cidadãos sintam que os trabalhadores não confiam neles ou que as suas palavras foram interrompidas. Além disso, quando os cidadãos consultarem informações que envolvem o tratamento de dados pessoais, devem, na medida do possível, responder pormenorizadamente às questões que os cidadãos se preocupam, a fim de evitar que os mesmos sintam que a sua privacidade será revelada através do requerimento.
- (2) Foram afixados em locais adequados dos postos de atendimento os avisos, para que os cidadãos que compareçam pessoalmente para efectuar a prova de vida, possam saber quando é que podem consultar o resultado da prova de vida através da Conta Única de Macau.

2. Eficácia das medidas concluídas:

O FSS não recebeu mais queixas do mesmo género, tal significa que as medidas alcançadas resultam numa determinada eficácia positiva.

3. Situação das medidas não concluídas:

Será concluída, no segundo trimestre de 2026, a inserção de um aviso relativo ao pedido de levantamento de verba, na mensagem enviada na Conta Única de Macau, referente ao resultado do requerimento do regime de previdência central não obrigatório, fornecendo, ao mesmo tempo, um link ou uma tecla de função para o serviço de requerimento de



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

levantamento de verba via Conta Única de Macau.

4. Além de recebimento de casos de sugestões e queixas, no ano 2025, o FSS recebeu 14 casos de elogio pela atitude de cortesia, atenção e profissionalismo dos funcionários.
5. Todos os casos recebidos pelo FSS em 2025 conseguiram ser processados e arquivados dentro de 45 dias.