



**Fundo de Pensões**  
**Relatório Final do Inquérito sobre o**  
**Grau de Satisfação dos Serviços Prestados do ano de 2020**

**1. Objectivos do inquérito**

O Fundo de Pensões (FP) procedeu, no período compreendido entre 1 de Janeiro e 31 de Dezembro de 2020, ao inquérito do grau de satisfação dos utentes em relação aos 27 serviços do Regime de Previdência dos Trabalhadores dos Serviços Públicos (adiante designado por Novo Regime) e do Regime de Aposentação e Sobrevivência (adiante designado por Antigo Regime), no âmbito da Carta de Qualidade, referente ao ano de 2020, o qual constitui uma medida ao nível do “*feedback*” na recolha de opiniões dos utentes. As avaliações feitas pelos destinatários em relação aos serviços prestados contribuirão para a revisão da qualidade dos serviços e a concretização do objectivo de melhoramento contínuo.

**2. Resumo do conteúdo do plano do inquérito**

**2.1 Plano do inquérito**

Frequência do inquérito: Recolha contínua;

Período do inquérito: Entre 1 de Janeiro e 31 de Dezembro de 2020.

**2.2 Âmbito do inquérito**

Objecto do inquérito: Os 27 serviços no âmbito da Carta de Qualidade (4 do Novo Regime e 23 do Antigo Regime);

Destinatários do inquérito: Os utentes que tinham utilizado os serviços acima mencionados, durante o ano de 2020.

**2.3 Formas do inquérito**

Formas do inquérito: Foram convidados os utentes para procederem ao preenchimento de questionário anónimo, através de entrevista ou da internet, a fim de recolher as opiniões dos mesmos.

## 2.4 Elaboração do questionário<sup>1</sup>

Factores do inquérito: Foram incluídos 10 factores, nomeadamente “serviço prestado pelos trabalhadores”, “ambiente”, “instalações complementares”, “procedimentos e formalidades”, “informações dos serviços”, “garantia do serviço”, “serviços electrónicos”, “informações sobre o desempenho”, “integração de serviços” e “serviço global”, que abrangeram 33 itens.

Elaboração do questionário: Foram adoptados os seguintes padrões de avaliação, “satisfaz muito”, “satisfaz”, “satisfaz pouco”, “não satisfaz” e “mau”, sendo 5 o valor mais alto e 1 o mais baixo. Em simultâneo, foi disponibilizada a opção “sem opinião/não se aplica”, e reservado espaço para o preenchimento de opiniões.

### 3. Resultado do inquérito sobre o grau de satisfação dos serviços prestados

1. Serviços públicos gerais				
Número de questionários válidos recolhidos		303		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4,590	4,667	0,472
	Profissionalismo		4,663	0,473
	Apresentação pessoal		4,644	0,480
	Atitude		4,386	0,488
Ambiente	Conveniência	4,073	4,083	0,276
	Agradabilidade do ambiente		4,063	0,243
Instalações complementares	Instalações	4,302	4,343	0,476
	Indicações		4,383	0,487
	Equipamentos do local		4,366	0,483
	Segurança do local		4,142	0,350
	Medidas de apoio adoptadas no local		4,274	0,447

<sup>1</sup> O conteúdo do inquérito foi elaborado de acordo com as “Orientações de Referência - Mecanismo de Recolha de Opiniões dos Utentes” do «Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional».

<b>Factores de inquérito</b>	<b>Itens</b>	<b>Média do grau de satisfação</b>	<b>Valor</b>	<b>Desvio padrão</b>
Procedimentos e formalidades	Fluidez	4,365	4,413	0,493
	Eficiência dos serviços		4,449	0,498
	Efeitos dos serviços		4,393	0,489
	Imparcialidade		4,205	0,404
Informações dos serviços	Suficiência	4,204	4,248	0,432
	Conveniência na aquisição de informações		4,271	0,445
	Precisão das informações adquiridas		4,261	0,440
	Utilidade das informações adquiridas		4,165	0,372
	Confidencialidade das informações		4,076	0,265
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,177	4,218	0,413
	Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade”		4,218	0,413
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4,201	0,402
	Meios de apresentação de opiniões		4,069	0,254
Serviços electrónicos	Necessidade aos serviços electrónicos	4,149	4,179	0,384
	Acessibilidade aos serviços electrónicos		4,193	0,395
	Segurança dos serviços electrónicos		4,193	0,395
	Suficiência dos serviços electrónicos		4,120	0,325
	Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos		4,060	0,238
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4,097	4,139	0,346
	Transparência das informações		4,056	0,231
Integração de serviço	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais / “Serviço de balcão único”	4,056	4,056	0,231
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4,059	4,059	0,237

<b>2. Serviços públicos no âmbito da aprovação</b>				
<b>Número de questionários válidos recolhidos</b>		<b>333</b>		
<b>Factores de inquérito</b>	<b>Itens</b>	<b>Média do grau de satisfação</b>	<b>Valor</b>	<b>Desvio padrão</b>
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4,514	4,601	0,491
	Profissionalismo		4,601	0,491
	Apresentação pessoal		4,586	0,493
	Atitude		4,267	0,443
Ambiente	Conveniência	4,033	4,036	0,187
	Agradabilidade do ambiente		4,030	0,171
Instalações complementares	Instalações	4,261	4,309	0,469
	Indicações		4,357	0,480
	Equipamentos do local		4,348	0,483
	Segurança do local		4,078	0,269
	Medidas de apoio adoptadas no local		4,210	0,408
Procedimentos e formalidades	Fluidez	4,254	4,279	0,449
	Eficiência dos serviços		4,318	0,467
	Efeitos dos serviços		4,288	0,454
	Imparcialidade		4,129	0,336
Informações dos serviços	Suficiência	4,154	4,189	0,392
	Conveniência na aquisição de informações		4,213	0,410
	Precisão das informações adquiridas		4,201	0,402
	Utilidade das informações adquiridas		4,120	0,326
	Confidencialidade das informações		4,048	0,214
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,125	4,144	0,352
	Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade”		4,168	0,375
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4,153	0,361
	Meios de apresentação de opiniões		4,033	0,179

<b>Factores de inquérito</b>	<b>Itens</b>	<b>Média do grau de satisfação</b>	<b>Valor</b>	<b>Desvio padrão</b>
Serviços electrónicos	Necessidade aos serviços electrónicos	4,097	4,120	0,326
	Acessibilidade aos serviços electrónicos		4,136	0,343
	Segurança dos serviços electrónicos		4,136	0,343
	Suficiência dos serviços electrónicos		4,072	0,259
	Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos		4,021	0,144
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4,047	4,072	0,259
	Transparência das informações		4,021	0,144
Integração de serviço	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais / “Serviço de balcão único”	4,021	4,021	0,144
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4,018	4,018	0,133

<b>3. Serviços públicos no âmbito da acção social</b>				
<b>Número de questionários válidos recolhidos</b>		<b>196</b>		
<b>Factores de inquérito</b>	<b>Itens</b>	<b>Média do grau de satisfação</b>	<b>Valor</b>	<b>Desvio padrão</b>
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4,510	4,577	0,495
	Profissionalismo		4,592	0,493
	Apresentação pessoal		4,551	0,499
	Atitude		4,321	0,468
Ambiente	Conveniência	4,026	4,031	0,173
	Agradabilidade do ambiente		4,020	0,142
Instalações complementares	Instalações	4,216	4,265	0,443
	Indicações		4,311	0,464
	Equipamentos do local		4,270	0,445
	Segurança do local		4,071	0,258
	Medidas de apoio adoptadas no local		4,163	0,371

<b>Factores de inquérito</b>	<b>Itens</b>	<b>Média do grau de satisfação</b>	<b>Valor</b>	<b>Desvio padrão</b>
Procedimentos e formalidades	Fluidez	4,269	4,327	0,470
	Eficiência dos serviços		4,327	0,470
	Efeitos dos serviços		4,286	0,453
	Imparcialidade		4,138	0,346
Informações dos serviços	Suficiência	4,147	4,189	0,392
	Conveniência na aquisição de informações		4,204	0,404
	Precisão das informações adquiridas		4,184	0,388
	Utilidade das informações adquiridas		4,112	0,316
	Confidencialidade das informações		4,046	0,210
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,119	4,153	0,361
	Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade”		4,173	0,380
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4,133	0,340
	Meios de apresentação de opiniões		4,015	0,123
Serviços electrónicos	Necessidade aos serviços electrónicos	4,095	4,129	0,336
	Acessibilidade aos serviços electrónicos		4,134	0,342
	Segurança dos serviços electrónicos		4,124	0,330
	Suficiência dos serviços electrónicos		4,057	0,232
	Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos		4,031	0,174
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4,041	4,066	0,249
	Transparência das informações		4,015	0,123
Integração de serviço	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais / “Serviço de balcão único”	4,010	4,010	0,101
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4,010	4,010	0,101

#### **4. Análise das “opiniões gerais” e seu acompanhamento**

Os dados recolhidos no presente inquérito revelam que, em termos globais, os níveis de satisfação dos utentes em relação aos serviços dos diversos âmbitos atingiram o nível de “satisfaz”, tendo os “serviços públicos gerais”, os “serviços públicos no âmbito da aprovação” e os “serviços públicos no âmbito da acção social”, obtido 4,059 pontos, 4,018 pontos e 4,010 pontos, respectivamente.

Não houve inquiridos que apresentaram a avaliação “não satisfaz” ou outras opiniões, porém, em cumprimento do princípio de aperfeiçoamento contínuo, o FP irá continuar a recolher as opiniões dos utentes dos serviços e proceder ao acompanhamento em tempo oportuno.

#### **5. Análise da tendência do resultado do inquérito sobre o grau de satisfação**

Constam do novo questionário adoptado em 2020 de 10 factores de inquérito, nomeadamente “serviço prestado pelos trabalhadores”, “ambiente”, “instalações complementares”, “procedimentos e formalidades”, “informações dos serviços”, “garantias do serviço”, “serviços electrónicos”, “informações sobre o desempenho”, “integração de serviços” e “serviço global”, que abrangeram 33 itens (questões), considerando que em comparação com o antigo questionário, verifica-se que do novo questionário consta mais um factor de inquérito e 12 itens (questões), dos quais, os factores “ambiente”, “instalações complementares” e “procedimentos e formalidades”, foram reconfigurados e adicionados mais itens, pelo que, não é adequado que se proceda à comparação directa com a média do grau de satisfação do ano passado (2019), assim, o FP irá apenas proceder à comparação dos resultados do ano de 2020 após concluído o inquérito em 2021.

Em conjugação com o desenvolvimento do governo electrónico da RAEM, bem como a elevação da qualidade de serviço, o FP disponibilizou o “Serviço *online* de marcação prévia” mediante a aplicação para telemóvel “Acesso comum aos serviços públicos da RAEM” e a “Plataforma comum de marcação prévia e espera” da Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública, assim, os nossos utentes, para além de se dirigirem ao FP e aguardarem pela sua vez para o tratamento de serviço, podem proceder à marcação prévia *online* para tratar dos seus assuntos junto do FP ou dos diversos Centros de Prestação de Serviços ao Público do Instituto para os Assuntos Municipais. Em simultâneo, o FP procedeu, de forma contínua, à optimização dos serviços electrónicos,

aumentando de 8 para 24 o número de serviços da consulta de andamento no âmbito da Carta de Qualidade. Além disso, pode-se optar pela consulta de andamento do respectivo serviço através do *Website* do FP ou da aplicação para telemóvel “Acesso comum aos serviços públicos da RAEM”.

Em conjugação com o “Acesso comum aos serviços públicos da RAEM”, o FP planeia lançar mais serviços electrónicos em 2021, designadamente o lançamento, em Março passado, do “Serviço de informações *online* para os beneficiários de pensões” destinado aos subscritores do antigo regime, cujo objectivo é facilitar os mesmos na obtenção de mais informações diferentes. No que diz respeito aos contribuintes do novo regime, na sequência da utilização do serviço “eMudança” para a entrega da declaração de mudança electrónica através dos quiosques de auto-atendimento, será lançado o serviço de entrega *online* da declaração de mudança electrónica, com vista a proporcionar serviços mais convenientes. Em simultâneo, o FP irá lançar, de forma ordenada, mais serviços de pedido *online*, alargando o âmbito dos serviços electrónicos.

Além disso, a fim de facilitar os nossos utentes no tratamento de diversos serviços, a rede de prestação de serviços do FP, por incumbência, foi alargada, a partir de 2020, para o Centro de Prestação de Serviços ao Público da Zona Norte – Posto de Toi San e Posto de Fai chi Kei, o Centro de Prestação de Serviços ao Público da Zona Central – Posto de S. Lourenço e o novo Centro de Serviços da RAEM das Ilhas. Posteriormente, em articulação com a construção da rede de serviços públicos, o FP irá alargar a sua rede de prestação de serviços do novo regime e do antigo regime a outros locais adequados em Macau.

O FP vai continuar a auscultar opiniões junto dos utentes e proceder aos respectivos acompanhamentos, realizando atempadamente análise e melhoramento, com vista a elevar a qualidade do serviço do FP.